



Opas asuntokauppojen tekijälle - case Nordea Bank Oyj

Krista Roslander

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Opas asuntokauppojen tekijälle - case Nordea Bank Oyj

Krista Roslander
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu 2020

Krista Roslander

Opas asuntokauppojen tekijälle - case Nordea Bank Oyj

Vuosi

2020

Sivumäärä

53

Opinnäytetyön aiheena on perehdytysoppaan luominen toimeksiantajalle, Nordea Bank Oyj:lle. Työn tavoitteena oli selvittää pääkaupunkiseudun asuntokauppakonttoreiden työntekijöiden nykyisen perehdytyksen tila, sekä mahdolliset puutteet. Tarkoituksena oli tuottaa näiden saatujen tietojen pohjalta toimeksiantajalle valmis opas, jonka avulla uudelle työntekijälle voidaan tarjota kattava pohja osaamiselle.

Työssä käsitellään perehdyttämiseksi asetettuja vaatimuksia niin yleisestä, työturvallisuuslain näkökulmasta, kuin rahoitusalan omien vaatimusten näkökulmasta. Rahoitusalle asetettujen vaatimusten, kuten Euroopan Unionin asettaman asuntoluottodirektiivin, mukaisesti rahoituksen parissa työskentelevien työntekijöiden tulee olla tietyin kriteerein määritelty vähimmäistason osaaminen, jotta työtehtävien parissa työskentely on edes mahdollista. Myös esimiehen antama panos alaistensa perehdytykselle ja sen tukemiselle on merkittävässä, joissain tapauksissa jopa ratkaisevassa asemassa. Koska työn tuotoksena syntynyt opas tehtiin nimenomaan asuntokauppoja tekeväälle pankin henkilöstölle, on työssä avattu asuntokauppa sekä terminä, että prosessina.

Työ toteutettiin monistrategisena, työelämän soveltavana tutkimuksena. Kyseessä on myös tapaustutkimus, joten sitä ei voida yleistää koskemaan muita tapauksia. Perehdytyksen nykytilaa ja puutteita käsittelevän aineiston keräämiseen käytettiin kyselylomaketta, joka sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Aineisto käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin. Lisäksi oppaan laatimiseen käytettiin toimeksiantajan omia työohjeita, jotka ovat salassapitovelvollisuuden alaisuudessa. Koska opas sisältää näitä työohjeita, työn tuotoksena laadittu opas on salattu kokonaisuudessaan.

Tuloksista nousi esiin toive perehdytyksen muokattavuudesta uuden työntekijän aiemman työkokemuksen antaman taustan mukaisesti. Rahoitusosaamista haluttiin syventää yleisellä tasolla ja perehdytyksen aikataulusta toivottiin joustavampaa. Toiveiden pohjalta tehtiin toimeksiantajalle käyttövalmis perehdytysopas, joka on suunnattu niille uusille työntekijöille, joilla ei ole aiempaa rahoitustyöhön liittyvää taustaa. Perehdytyksen henkilökohtaistamisen avuksi laadittiin lomake, jolla uusi työntekijä voi kertoa aiemmasta osaamisestaan.

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytysopas, rahoitusala, asuntokauppa

Krista Roslander

Guide to Home Sales Agents: Case Nordea Bank Oyj

Year 2020

Pages

53

The subject of this thesis is creating an orientation guide for Nordea Bank Abp. The objective of the thesis was to review the current state of the induction to work given to new employees of the Home Sales teams in Helsinki metropolitan area. The purpose was to create a new, improved orientation guide for Nordea, based on the information received. The guide can be given to the employee, and as such it can provide the person a comprehensive starting point to grow one's learning on.

This thesis works through the common demands set for the introduction practice through the Occupational Safety and Health Act, as well as more specific demands of the finance industry. For example, the European Union has set in its directive concerning credit agreements that are related to residential, immovable property, that a person working with credits needs to possess a minimum level of knowledge and competence. The manager's input in the induction process and support given play a crucial part. Due to the fact that this work was solely targeted at the personnel working with house sales and apartment deals, the terms and process of house sales have been clarified.

The thesis was executed as a mixed model, applied research. It was carried out as a case study, which means that it or its results cannot be generalised to apply to other cases. To examine the current state and shortcomings of the introduction process, questionnaire was used as the data collection method, containing both quantitative and qualitative questions. Content analysis was used to analyse the results. The commissioner's own material of different work guides and processes were used in creating the introduction guide. Due to the guide containing these materials, which are under the confidentiality obligation, the guide itself is an entirely classified document.

The results indicate a need for a more adjustable orientation plan, so that it can be customised to match the employee's former knowledge and experiences. Improving general knowhow on financing was clearly a priority and there were requests for flexibility in the scheduling of the orientation. Based on the results, a ready-to-use orientation guide was created, especially for those employees lacking former experience in financing related tasks. The guide has a form attached that allows the new employee to tell about one's former experience to the employer or mentor, in order to make the orientation tailored.

Keywords: Induction, Orientation guide, Finance, House sales

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Nordea Bank Oyj..... | 8 |
| 3 | Kohti asuntokauppaa..... | 9 |
| 3.1 | Asuntokaupan vaiheet | 12 |
| 3.2 | Asunnon hankkiminen pankin myöntämällä lainalla..... | 14 |
| 3.3 | Käteiskaupat | 16 |
| 3.4 | Sähköinen asuntokauppa | 16 |
| 4 | Perehdytyksen merkitys | 17 |
| 4.1 | Perehdyttämisen vaatimuksia rahoitusallalla | 18 |
| 4.2 | Esimiehen rooli perehdytyksessä..... | 20 |
| 4.3 | Välineet perehdytyksen tueksi | 22 |
| 5 | Perehdytysoppaan työstäminen | 24 |
| 5.1 | Oppaan suunnittelu | 25 |
| 5.2 | Työhön opastaminen..... | 26 |
| 5.3 | Hiljainen tieto | 27 |
| 5.4 | Asenteen, oma-aloitteisuuden ja itseohjautuvuuden merkitys..... | 27 |
| 6 | Perehdytysoppaan luominen | 29 |
| 6.1 | Monistrateginen työelämän soveltava tapaustutkimus | 30 |
| 6.2 | Kyselylomakkeen käyttö ja sisällönanalyysi | 31 |
| 7 | Tulokset | 34 |
| 8 | Opas | 40 |
| 9 | Yhteenveto ja johtopäätökset..... | 42 |
| | Lähteet..... | 45 |
| | Kuvat | 49 |
| | Kuviot | 49 |
| | Taulukot | 49 |
| | Liitteet | 50 |

1 Johdanto

Tämä on suunnitelma opinnäytetyön tekemisestä Nordea Bank Oyj:lle. Työn aiheena on asuntokauppakonttorin työntekijöiden perehdytyksen kehittäminen. Aihe työlle tuli toimeksiantajalta ja perustuu heidän tarpeeseensa, sillä pääsääntöisesti asuntokauppoja tekevää henkilöstöä on verrattain vähän ja ikäryhmänsä puolesta lähentelee eläkeikää. Uusille tekijöille ja heidän perehdyttämislleen on siis täten tarvetta.

Työn tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle valmis opas uudelle työntekijälle annettavaksi, kun tämä aloittaa tekemään pankin toimihenkilön roolissa asuntokauppoja. Tavoitteena on selvittää nykyisen perehdytyksen puutteet ja kohdat, jotka ovat saattaneet jäädä tahattomasti vähemmälle huomiolle tärkeystään huolimatta, sekä kerätä kaikki oleellinen tieto asuntokauppojen tekemisen aloittamisen helpottamiseksi. Työn tuotoksena laaditaan perehdytysopas, jonka avulla työtehtävien oppimista ja prosessin sisäistämistä voidaan nopeuttaa. Tässä työssä termiä *asuntokauppa* käytetään tarkoittamaan sekä asunto-osakkeesta, että kiinteistöistä tehtäviä kauppoja, vaikka jälkimmäinen olisikin oikeutetusti aivan oma taiteenlajinsa.

Yleisten perehdytystä koskevien lakipykälien lisäksi rahoitusalaan koskevat omat vaatimuksensa, jotka on ehdottomasti huomioitava asuntokauppoja tekevän neuvojan perehdytyksessä työhön opastuksesta. Suurin vastuu perehdytyksestä on työnantajalla ja esimiehellä, joiden tulisi tukea oppimista ja osaamisen kehittymistä parhaan kykynsä mukaisesti. Tämän vuoksi käytössä olevien välineiden tulee olla selvillä. Kuitenkin jokaisella on vastuu omasta oppimisestaan. Asenteen, itseohjautuvuuden sekä oma-aloitteisuuden merkitys korostuu.

Työ toteutetaan käytettävien menetelmien ja näkökulman perusteella monistrategisena, työelämän soveltavana tapaustutkimuksena. Tutkimusaineiston keräämiseen käytettiin kyselylomaketta, joka sisälsi sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Menetelmiä käytettiin täydentämään toisiaan, sekä syvempien merkitysten hahmottamiseen helposti vertailtavassa muodossa. Koska työ tehtiin vain toimeksiantajalle ja kohteena on heidän osoittamansa tietty yksikkö, on kyseessä tapaus- eli case-tutkimus.

Työn toisessa luvussa esitellään työn toimeksiantaja, Nordea Bank Oyj. Rahalaitoksella on värikäs historia, joka ulottuu aina 1800-luvun Tanskaan asti. Työ tehtiin tapaustutkimuksena, joten kohdistuu se tiettyyn pankin yksikköön, asuntokauppakonttoreihin. Luvussa esitellään myös konttoreiden toimintaa ja niiden henkilöstöä. Asuntokauppoja ja niihin jo tulleita muutoksia käsitellään luvussa kolme. Asuntokauppa on, kuten kaikki muukin, muuttumassa digitaaliseksi. Asunnon ostoprosessissa lähes kaiken voi hoitaa sähköisesti tai etänä, aina lainaneuvottelusta kauppakirjan allekirjoittamiseen. Luvussa käsitelläänkin myös erilaisia tapoja

tehdä asuntokauppaa: käteiskauppa, kauppa jossa käytetään maksamiseen pankin myöntämää lainaa, sekä sähköinen kaupanteko.

Neljäs luku kertoo perehdytyksen lakisääteisistä vaatimuksista, niin työntekijän kuin työnantajan näkökulmasta. Rahoitusalaan koskeva lainsäädäntö henkilöstön osaamiseen ja pätevyyteen liittyen tuo tähän oman lisänsä. Luvussa käsitellään myös esimiehen osallistumista perehdytykseen, sillä hänellä on usein merkittävä rooli perehdytyksen onnistumisessa. Esimiehellä tulee olla tiedossaan ja käytössään sopivia välineitä omatoimisen perehdytyksen tukemiseksi. Viidennessä luvussa käsitellään itse oppaan laatimisen teoriaa, työhön opastamista, hiljaisen tiedon jakamista, sekä työntekijän oman asenteen ja itseohjautuvuuden merkitystä perehdytyksessä.

Kuudennessa luvussa käydään läpi valittu tutkimusmenetelmä ja sen taustat, sekä aineiston keräämiseen käytettyjä menetelmiä. Luku seitsemän sisältää menetelmillä saadut tulokset sekä toteutuksen arvion ja luvussa kahdeksan käsitellään työn tuotoksena syntynyttä opasta. Oppaan käsittely on melko rajattua salassapitovelvollisuuden vuoksi, mutta sisällysluettelon avulla sen sisällöstä saa kuitenkin hyvän käsityksen. Tuloksien perusteella tehdyt johtopäätökset sekä yhteenveto työstä esitetään luvussa yhdeksän.

2 Nordea Bank Oyj

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Nordea Bank Oyj. Toimeksiantaja on ollut opinnäytetyön tekijän työnantajana jo neljän vuoden ajan. Opinnäytteen tekijä on työskennellyt Nordeassa viidessä eri konttorissa, ja kokemusta on kertynyt aina kassapalvelusta esimiestehtäviin päivittäispankkipalveluiden ja asuntokauppojen parissa.

Nordealla on värikäs historia, joka on jäljitettävissä aina vuoden 1820 Tanskaan saakka. Se syntyi vuonna 2001 neljän pankin yhdistymisen seurauksena. Pankkien määrä oli vähentynyt huomattavasti ja 90-luvulla jäljellä oli enää vain neljä suurta pankkia. Fuusioiden tuloksena muotoutui yksi pohjoismainen pankki, joka pyrkii tuottamaan laadukkaita ratkaisuja, jotka perustuvat pohjoismaisiin arvoihin. Mainetta löytyy niin ensimmäisen naispuolisen konttorinjohtajan, modernin maksunvälityksen, 80-luvun mobiilipankin, kuin hetkellisesti suurimpana internet-pankkina. Nordea tähtää edelleen edelläkävijyyteen monella saralla. (Nordean historia 2020.) Seuraavassa kuvassa (kuva 1) esitellään Nordeaa avainlukujen avulla.

Nordea lukuina



Kuva 1: Nordea lukuina - avainlukuja sidosryhmistä (Yhteenveto Nordeasta 2020.)

Nordea palvelee niin henkilö- kuin yritysasiakkaita. Kuvassa (kuva 1) esitettyjen avainlukujen perusteella henkilöasiakkaita Nordealla on reipas yhdeksän miljoonaa ja yritys- sekä yhteisöasiakkaita yhteensä noin 532 600. Näitä asiakkaita palvelee päivittäin arviolta 29 000 Nordean henkilöstön jäsentä omilla tahoillaan. Nykypäivänä Nordea on yksi Euroopan ja Pohjoismaiden suurimmista pankeista, jolla on toimipaikka 20 maassa. Kotimarkkina sijaitsee kuitenkin edelleen Pohjoismaissa, joka muodostaa maailman kymmeneksi suurimman talouden. Markkina-arvolla mitattuna Nordea on yksi Euroopan kymmenestä suurimmasta finanssialan palveluyrityksistä. (Yhteenveto Nordeasta 2020.)

Pääkaupunkiseudulla asuntokauppaa tekee kokopäiväisesti noin 30 henkeä ja henkilöstö on jakautunut viiteen eri konttoriin. Asuntokaupunkonttoreita on tällä hetkellä vain pääkaupunkiseudulla; kaksi konttoria Helsingissä, sekä yksi Espoossa ja yksi Vantaalla. Muilla alueilla asuntokauppoja tekevät samat henkilöt, jotka keskustelevat ja sopivat asiakkaiden kanssa asunnon ostoa varten otettavista lainoista, eli luottoneuvottelijat.

Työ sisältää runsaasti erilaisia tehtäviä, joihin tarvitaan laajempaa, hyvin yksityiskohtaista tietoa. Tämä tuli usein ilmi vasta kun tilanne oli jo käynnissä ja apua oli pyydyttävä kollegalta. Asuntokauppoja tekevän työntekijän tulee olla perillä niin oman työnantajan tuotevalikoimasta ja lainsäädännöstä, kuin arvopaperien käsitlemisestä, arkistointijärjestelmästä, postituksesta ja aikatauluttamisesta. Näiden lisäksi tulisi hahmottaa mikä on oma joustovara, minkä raamien puitteissa voi itse tehdä poikkeuspäätöksiä. Niitä tilanteita nimittäin tulee eteen kovin usein, sillä pankkivirkailija on melko riippuvainen asiakkaiden ja välittäjien hänelle toimittamasta materiaalista. Uusi asuntokauppojen tekijänä toimiva pankkitoimihenkilö saattaakin siis herkästi kokea, ettei ole pätevä tekemään minkäänlaisia myönnytyksiä tai poikkeuksia, ennen kuin omaa riittävästi tietoutta tekemästään työstä. Riittävä tietous ja kokemus kasvattaa itseluottamusta omaan osaamiseen, jolloin kannan ottaminen voi tuntua luontevammalta. Itseluottamus saa myös vaikuttamaan asiantuntevammalta, jolloin on helpompi vakuuttaa asiakas jostain sopimuksesta, jota hän kovasti kyseenalaistaa.

Asuntokaupunkonttorissa työskentelevän henkilön työpäivän sisältö riippuu täysin hänelle tehtävistä varauksista. Osattava on muutakin, kuin vain velkakirjojen käsittely, sillä varaukset voivat olla selkeiden, perinteisten asuntokauppojen lisäksi liittyä luottoasiakirjojen allekirjoittamiseen, avioerojen ositukseen, kuolinpesien omaisuuden realisointiin ja asioiden hoitoon, tai vain siirtomerkinnän tekemiseen osakekirjaan. Pääosin työ kuitenkin koostuu asunto-osakkeista ja kiinteistöistä tehtävistä kaupoista.

3 Kohti asuntokauppaa

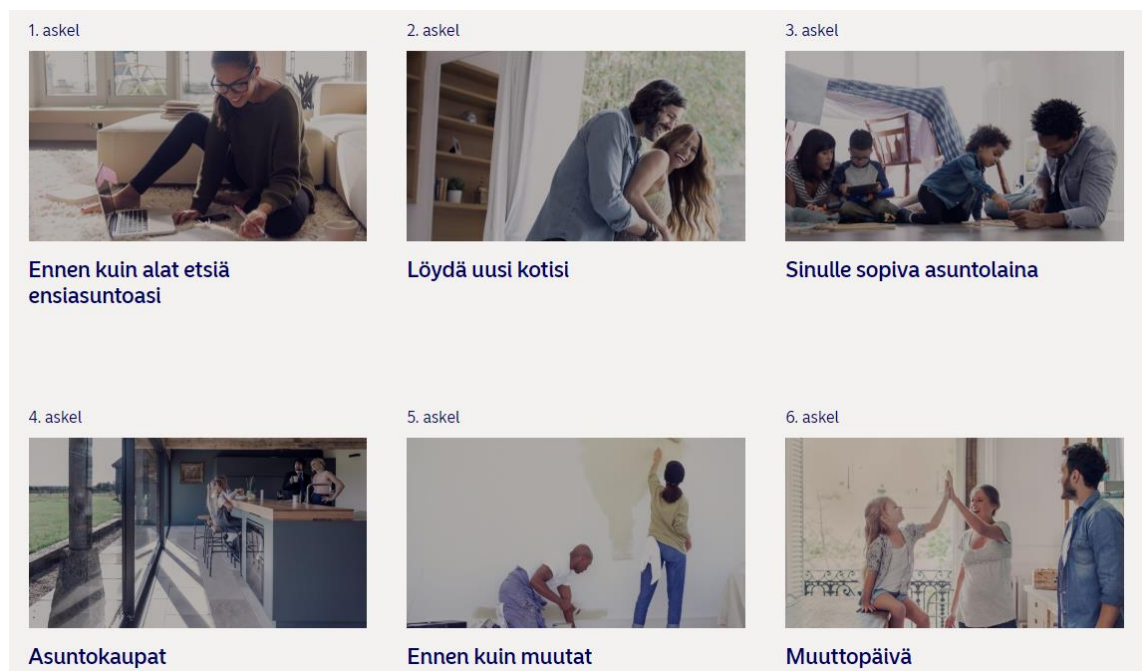
Oman kodin ostaminen on usein yksi elämän suurimpia ja taloudellisesti merkittävimpiä päätöksiä. Mikäli ei osta ja myy asuntoja työkseen, voi tilanne tulla melko harvoin eteen. Tämän vuoksi monet asuntomarkkinoiden, sekä niihin liittyvät toimijat, kuten kiinteistönvälitysyrietykset, pankit ja rakennuttajat tarjoavatkin erilaisia oppaita siihen, kuinka asunnon oston kanssa tulisi edetä.

RE/MAX on Euroopan johtavia kiinteistönvälitysketjuja. Se teki tammikuussa 2015 tutkimuksen, jonka tarkoituksena oli selvittää muun muassa eurooppalaisten ajankohtaiset asumisolosuhteet. (RE/MAX 2016.) Tutkimuksen mukaan keskimäärin eurooppalaiset, omistusasunnoissa asuvat henkilöt ovat muuttaneet huomattavasti harvemmin, kuin vuokralla asuvat; vuokralla asuvien viisi muuttokertaa verrattuna omistusasujien kolmeen muuttoon. Suomalaiset asettuivat muuttomäärien listalla kärkipäähän ruotsalaisten ja sveitsiläisten kanssa, keskimäärin kuudella muutolla elämänsä aikana. (RE/MAX 2015.)

RE/MAX tutustui tutkimuksessaan myös omistusasumisen kiinnostavuuteen. Kysely tehtiin kuudessaatoista Euroopan maassa, ja tulos kertoi noin kahden kolmasosaa eurooppalaista asuvan

omistusasunnossa. Vastauksista kävi myös yksi asia harvinaisen selväksi: 91% vastanneista haluaisi omistaa oman kotinsa. (RE/MAX 2015.)

Nordea tarjoaa nettisivuillaan oppaan ensimmäisen asunnon ostoon. Opas kertoo kuusi eri vaihetta, alkaen hetkestä ennen asunnon etsimisen aloittamista ja päättyen muuttopäivään. (Ensiasunnon osto-opas 2019.) Pankin kannalta oleellisia ovat ensimmäinen, kolmas ja neljäs vaihe, joissa kartoitetaan asiakkaan suunnitelmat ja annetaan mahdollisesti lainalupaus, kohteen löydyttyä sovitaan laina-asiat loppuun, sekä tehdään uudesta kodista kaupat. Askeleet esitellään seuraavassa kuvassa (kuva 2).



Kuva 2: Nordean kuuden askeleen opas asunnonostajalle (Ensiasunnon osto-opas 2019.)

Kun päätös asunnon hankinnasta on syntynyt, tulee asiakkaan pohtia lainan tarvettaan. Mikäli sopiva kohde on jo löytynyt, voi asiakas suoraan hakea lainaa kohteelle ja jättää ostotarjouksen. Jos sopivaa kohdetta ei ole vielä löytynyt, vaan tarkoitus on tutustua tarjontaan esimerkiksi asuntonäyttöjen kautta, on hyvä olla lainalupaus valmiina. Lainalupaus on pankkia sitova päätös, jossa pankki lupautuu rahoittamaan asunnon oston tietyin ehdoin. Olemassa oleva lupaus mahdollistaa kaupantekovaihetta ja tarjoaa etulyöntiaseman muihin samasta asunnosta kiinnostuneisiin nähden, mikäli he eivät ole hankkineet lainalupausta pankilta. Pankin antama lainalupaus on voimassa kuusi kuukautta, mutta hinnoittelun osalta vain kuukauden kerrallaan. (Lainalupaus 2019.) Asunnon ostoprosessi kulkee pääosin kuvan (kuva 2) vaiheiden mukaisesti, mutta joissain tilanteissa saatetaan joutua palaamaan muutamakin askel taaksepäin ennen lopullisen kohteen löytymistä.

Digitalisoitumisen myötä tietokoneet ovat yleistyneet niin kodeissa kuin työpaikoilla. Yhä useammat yritykset ja organisaatiot pyrkivät digitalisoimaan tarjoamiaan palveluita ajasta, paikasta ja etäisyydestä riippumattomiksi, siirtämällä niitä käytettäväksi erilaisille verkkoalustoille. Nykyään digitalisaation myötä onkin keskitytty luomaan palveluita, joiden tarkoitus on parantaa tai nopeuttaa tekemiemme asioiden hoitamista. Uudenlaiset toimijat pyrkivät kehittämään uusia ja innovatiivisia tapoja hoitaa arkisia asioita. (Hakola, Hiila & Tukiainen 2019, 16.) Lähes kaiken voi hoitaa nykypäivänä sähköisesti. Ostokset voi hoitaa verkkokaupoissa, lääkereseptit uusia OmaKanta-palvelussa, veroasiat hoitaa OmaVerossa, varata ajan palveluun kuin palveluun, jopa uuden kodin voi löytää internetin ihmeellisestä maailmasta. Lista on lähes loputon. Pankin hoitamien asuntokauppojen näkökulmasta oleelliset sähköiset palvelut ovatkin sähköinen allekirjoittaminen, sekä sähköinen asuntokauppa.

Sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan nimensä mukaisesti sähköistä tapaa allekirjoittaa erilaisia asiakirjoja. Sähköisen allekirjoittamisen perustana on allekirjoittajan tunnistaminen sähköisen järjestelmän kautta. Niin kutsuttua *vahvaa tunnistautumista* käytetään silloin, kun allekirjoittajan henkilöllisyys tarkistettaisiin sopimuksen perinteisen allekirjoituksen yhteydessä. Tunnistautuminen tapahtuu esimerkiksi pankkien myöntämillä verkkopankkitunnuksilla, henkilökortin kansalaisvarmenteella tai operaattorin tarjoamalla mobiilivarmenteella. (Visma sign 2020.) Pankin tulee poikkeuksetta aina todentaa heidän kanssaan asioivan asiakkaan henkilöllisyys (Nordeassa hyväksyttävät henkilöllisyysasiakirjat 2019). Näin ollen pankkiasioiden hoitamiseen sähköisesti voidaan käyttää vain vahvan tunnistautumisen menetelmää.

Nordea tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden allekirjoittaa henkilökohtaisten verkkopankkitunnusten avulla erilaisia asiakirjoja ja sopimuksia sähköisesti. Allekirjoittamiseen hyväksytään myös muiden pankkien verkkopankkitunnukset. Palvelu myös arkistoi asiakirjat ja sopimukset automaattisesti verkkopankkiin, josta ne on myös mahdollista tallentaa koneelle ja tulostaa. Nordea ohjeistaa asiakkaitaan lukemaan ensin huolellisesti heille sähköisesti allekirjoitettavaksi lähetetyt sopimukset, sillä sähköinen allekirjoitus sitoo asiakasta sopimuksen ehtojen mukaisesti. (Nordea Omaposti 2019.)

Välittäjillä on hyvät sähköiset työkalut käytössään, joiden avulla suuri osa itse asunnon osto-, myynti- tai vaihtoprosessista voidaan toteuttaa sähköisesti (Rakennuslehti 2020). Myös asuntokaupan teko on muuttumassa digitaalseksi. Suomalainen tietopalveluyhtiö Asiakastieto on jo tehnyt muutoksen asuntokauppojen toimintatapaan Ruotsissa, kun keväällä 2018 se lanseerasi siellä digitaalisen asuntokauppasovelluksen. Nyt vain muutama vuosi myöhemmin, jopa 90 prosenttia Ruotsin kaikista asuntokaupoista tehdään tuon sovelluksen kautta. Asiakastieto aikoo tuoda sovelluksensa myös Suomeen. Asuntokaupan muuttuessa digitaalseksi tapahtumaksi sekä asiakas että pankki säästävät aikaa. Ruotsin pankkiyhdistys on arvioinut digitaalisen asuntokaupan säästävän Ruotsin pankeille 175 000 työtuntia. (Paananen 2019a.) Esimerkiksi

alkuvuodesta 2020 alkanut korona-virusepidemia on vauhdittanut digitaalisen asuntokaupan suosiota (Takala 2020).

Asiakastiedon lisäksi Suomessa digitaalisia asuntokauppoja voi hoitaa palveluntarjoaja Diasin kautta. Diasin omistavat OP, Aktia, Danske Bank, S-Pankki sekä Tomorrow Tech- niminen yritys. Diasin toimitusjohtaja Sami Honkonen totesi Helsingin Sanomien toimittajan haastattelussa lokakuussa 2019, että Suomessa digitaalisia asuntokauppoja tehdään jo päivittäin ja tehtävien kauppojen määrä on jatkuvassa kasvussa. Asiakastiedon palvelun käyttöönotto tulisi hyväksyttää pankkien omissa tuotehyväksynnän prosesseissa. Nordealla on Asiakastiedon kanssa sopimus alustan käyttämisestä pilottikaupoissa, eli niin sanotusti testimielessä. Handelsbanken on pohtinut palvelun käyttöönottoa. (Paananen 2019b.)

3.1 Asuntokaupan vaiheet

Asunnon ostotilaisuudessa tehtävä kauppakirjan allekirjoitus on monelle juhlava hetki (Paananen 2019a). Moni ajattelee kaupanteon olevan yksinkertaisesti vain nimi paperiin, ja rahat vaihtavat omistajaa. Asia ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen pankin näkökulmasta. On tehtävä erilaisia tarkistuksia ja toimenpiteitä kauppajen onnistumiseksi niin myyjän kuin ostajan näkökulmasta. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.) Seuraavassa kuviossa (kuvio 1) on esitetty tarkistettavia asioita, jotta kaupat onnistuvat ja kulkevat sujuvasti.



Kuvio 1: Ennen asuntokauppaa tehtävät tarkistukset kaupan onnistumiseksi (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Kuviossa (kuvio 1) esitetyn mukaisesti on esimerkiksi tarkistettava, että ostajan mahdollinen, pankin kautta hoituva rahoitus on kunnossa, rahat riittävät kauppakirjassa ilmoitettuun kauppasummaan sekä mahdollisiin asunnosta maksettaviin varainsiirtoveroihin sekä muihin maksuihin. Kauppoja on jouduttu siirtämään sen vuoksi, että ostaja-asiakas ei itse ole muistanut siirtää varoja toisesta rahalaitoksesta kauppaa varten pankkiin, jonka kautta osto tapahtuu, tai asiakas on ilmoittanut lainan tarpeensa pienemmäksi kuin se todellisuudessa onkaan. Asiakas on esimerkiksi saattanut laskea sen varaan, että tulee saamaan ennen kauppapäivää perintöä tai muuta rahallista hyötyä, joka ei sitten toteudukaan toivotussa aikataulussa. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Pankkivirkailijan on tarkistettava kaupanteon yhteydessä, että osakekirjan merkinnät ovat oikein ja että koko osakekirja ylipäättään on mukana kaupoilla. Usein osakekirjat ovat joko vanhojen lainojen vakuutena tai säilytyksessä toisessa pankissa, jolloin pankit hoitavat

osakekirjojen lähetyksen keskenään kauppvoja varten. Mikäli osakekirja hukkuisi siirron yhteydessä, voidaan siitä tehdä lähettävän pankin toimesta sitoumus, jonka avulla kaupanteko onnistuu, vaikka oikea osakekirja puuttuukin. Tällöin yleensä välittäjä valtuutetaan tekemään siirtomerkintä osakekirjaan jälkikäteen, kun se vihdoin saapuu ostajan pankille. Yleisin merkintöjen tarkastuksessa eteen tuleva ongelma on kuitenkin myyjän sukunimen muutos, esimerkiksi avioliiton myötä. Tällöin pankin tulee saada väestörekisteriote tai virkatodistus, jossa ilmoitetaan sekä nykyinen että edellinen sukunimi, jotta voidaan todentaa osakekirjan oikeaperusteinen siirtyminen seuraavalle henkilölle. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Asuntokaupassa tulee olla paikalla sekä myyjä että ostaja. Kaupanteko on mahdollista myös valtakirjalla, jolloin esimerkiksi välittäjä voi edustaa toista, tai jopa molempia osapuolia. Tällaisessa tilanteessa korostuu se, että pankin kannalta oleelliset asiat, kuten että ostajan luottosopimukset on allekirjoitettu etukäteen tai myyjän saamalle kauppasummalle on sovittu ennalta kaupanteon yhteydessä tehtävät toimenpiteet. Valtuutetulla ei ole oikeutta näistä asioista neuvotella. Lisäksi pankin on huolehdittava, että valtakirja, jonka perusteella henkilöä edustetaan, on oikein laadittu, sisältää tarvittavat tiedot, ja on ehdottomasti alkuperäinen asiakirja. Usein oletetaan, että sähköpostitse skannattu tai valokopio riittää kaupantekoon, mutta se ei pidä paikkaansa. Esimerkiksi asunto-osakekaupassa valtakirja laitetaan osakekirjan väliin, ja se tulee säilyttää siellä ikuisesti kaupanteon oikeellisuuden todentamiseksi. Kiinteistökaupassa alkuperäiset asiakirjat toimitetaan Maanmittauslaitokselle, joka tekee tarvittavat rekisteröinnit vain alkuperäisten asiakirjojen perusteella. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Oleellista on myös, että asiakkaat olisivat tutustuneet esimerkiksi kauppakirjaan ja sen liitteisiin etukäteen. Koska pankki on varannut jokaiselle kaupankäynnille vain tietyn ajan, olisi aikataulussa pysymisen kannalta oleellista, ettei kauppakirjan sisältöä alettaisi neuvottelemaan enää uudestaan kaupantekotilaisuudessa. Mikäli ostaja tai myyjä kokee, ettei voi kauppatilaisuudessa esitettyä kauppakirjaa allekirjoittaa, tulee kaupantekoa siirtää siihen asti, kunnes ehdoista on päästy sopuun. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Lisäksi myyjän kaupasta saamille varoille on voitu jo sopia käyttökohde, kuten esimerkiksi vanhan asuntolainan poismaksu tai lyhentäminen. Mikäli kaupan kohteena oleva asunto on ollut myyjän lainojen vakuutena, tai myyjällä on vielä kyseistä, kaupan kohteena ollutta asuntoa vastaan asuntolainaa, on yleensä lyhennys pakollinen, jotta lainan määrä ei ylitä sen vakuuksien arvoa. Näistä lainojen maksutoimenpiteistä on kuitenkin oltava neuvoteltu jo ennen kauppvoja, jotta itse kauppatilaisuus sujuisi mutkattomasti sille asetetun aikataulun puitteissa. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Kun nämä kaikki kuviossa (kuvio 1) esitetyt kohdat ovat ennalta tarkistettuja ja sovittuja, kaupankäynti on sujuvaa ja helppoa niin ostajalle, myyjälle kuin pankille. Pankin edustaja

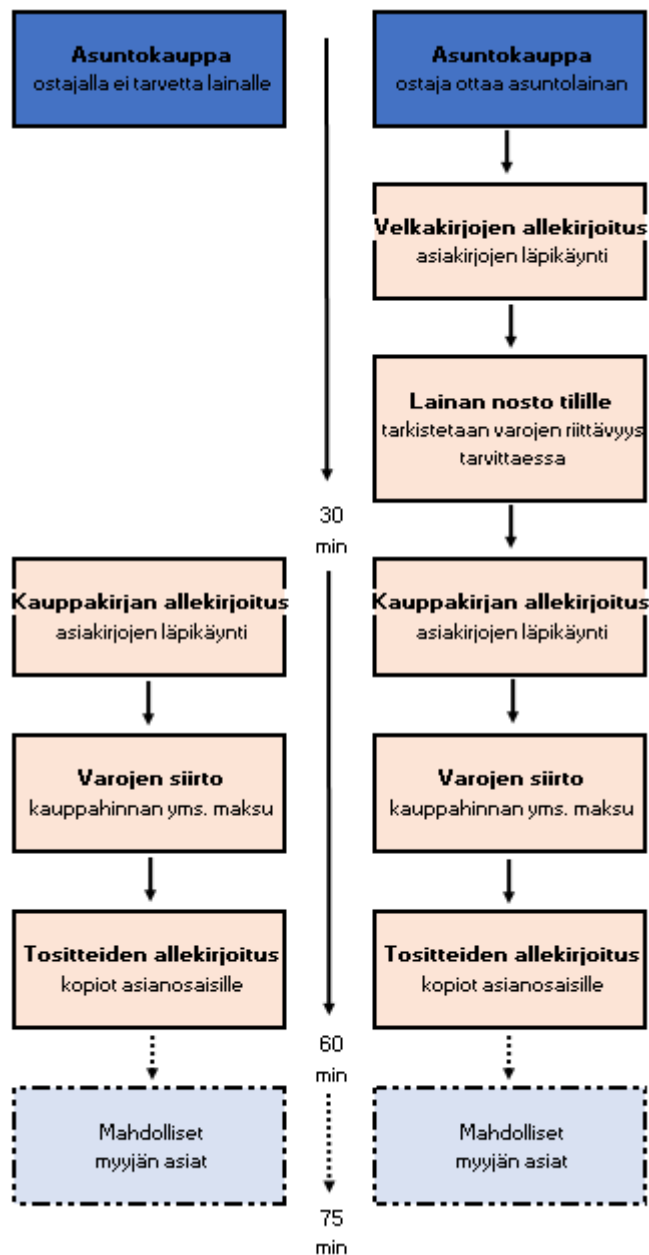
tietää ennalta hänelle kuuluvat tehtävät ja toimenpiteet, sekä pystyy valmistautumaan kauppatilaisuuteen paremmin. Valmistautunut pankkineuvoja pystyy opastamaan myös esimerkiksi ensiasunnon ostajaa tai asiakasta, joka tekee kauppaa ensimmäistä kertaa ilman kiinteistönvälittäjän apua. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

3.2 Asunnon hankkiminen pankin myöntämällä lainalla

Mikäli asuntoa varten otetaan pankilta lainaa, tulee lainaan liittyviä sopimuksia, kuten velkakirjat ja vakuuksien panttaukset, allekirjoittaa ennen asuntokaupan tekoa. Mikäli asiakirjat allekirjoitetaan paperisina, varataan ostajalle kaupanteon yhteyteen puolen tunnin aika asiakirjojen läpikäyntiin ja allekirjoittamiseen. Myyjä ja mahdollinen välittäjä saapuvat paikalle tämän jälkeen, jolloin kaupanteko voi alkaa. Mikäli kyseessä on kiinteistökauppa, on paikalla myös kaupanvahvistaja. (Mitä asuntokauppatilaisuudessa tapahtuu? 2019.)

Kauppatilaisuudessa allekirjoitetaan kauppakirja, maksetaan kauppasumma sekä mahdolliset varainsiirtovero ja välittäjän palkkio. Kauppakirjan allekirjoituksen yhteydessä tehdään myös siirtomerkintä osakekirjaan, mikäli kaupan kohteena on asunto-osake. Varojen siirto tapahtuu vasta kauppakirjan allekirjoituksen jälkeen. (Mitä asuntokauppatilaisuudessa tapahtuu? 2019.)

Kun asunnon hankkiminen rahoitetaan pankin myöntämällä asuntolainalla ja velkakirjat allekirjoitetaan kaupanteon yhteydessä, varataan kauppa-aikaa sekä velkakirjojen allekirjoitukseen ostajan kanssa, että itse kaupantekoon yhteensä yksi tunti. Puolet ajasta pyhitetään velkakirjojen läpikäymiseen ostajan kanssa, niiden allekirjoittamiseen sekä luoton nostoon ja varojen riittävyden tarkistamiselle. Loppu 30 minuuttia kuluu kauppakirjojen allekirjoittamiseen, varojen siirtoon ja maksujen tekemiseen, sekä tarvittavien tositteiden jakamiseen ja kopioiden ottamiseen kaupan osapuolille. Seuraavassa kuviossa (kuvio 2) on esitelty asuntokaupan ajanvarauksen etenemistä käteiskaupan ja asuntolainalla rahoitettavan kaupan näkökulmista. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)



Kuvio 2: Asuntokaupan ajanvarauksen kulku pankin konttorissa toteutettuna (Asuntokauppa-konttorin johtaja 2020.)

Kuviossa (kuvio 2) verrataan asuntokauppa-ajan käyttöä, kun kyseessä ovat käteiskauppa ja kauppa, jossa pankki rahoittaa kohteen oston. Käteiskaupassa pankin vastuu tapahtumista on huomattavasti vähäisempi kuin kaupassa, jossa ostajaa rahoitetaan pankin toimesta. Käteis-kaupassa vastuu on ensisijaisesti myyjällä ja ostajalla, sillä sopimuksella ei ole samanlaista merkitystä kolmannelle osapuolelle, jolle ostettava kohde olisi esimerkiksi luvattu vakuu-deksi. Tässä tapauksessa pankki ei esimerkiksi tarkista kauppakirjan sisältöä tai valvo varain-siirtoveron maksua. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

3.3 Käteiskaupat

Jos asiakkaan varallisuus on riittävä asunnon ostoon ilman pankin tarjoamaa asuntolainaa, on asuntokauppa toimenpiteenä melko mutkaton. Kaupanteko vie noin 30 minuuttia, eikä kauppa ole välttämättä pakollista tehdä pankissa, vaan se voidaan toteuttaa esimerkiksi välittäjän toimistolla. Asuntokauppaa, johon ei tarvita pankilta rahoitusta, kutsutaan *käteiskaupaksi*. Käteiskauppaan voi johtaa myös esimerkiksi tilanne, jossa myyjä vaihtaa asuntoa, myymällä ensin arvokkaamman, edellisen kotinsa ja ostamalla sitten edullisemman uuden kodin. Uuden kodin kauppa rahoitetaan vanhan kodin mynnistä saaduilla varoilla, eikä pankkilainalle näin ollen ole tarvetta. Tilanne ei kuitenkaan poissulje asiakkaalta mahdollisuutta rahoittaa uutta asuntoa, esimerkiksi osittain, lainarahalla. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Käteiskaupassa ostaja ja myyjä voivat saapua samaan aikaan kauppapaikalle, mahdolliset välittäjä ja kaupanvahvistaja mukanaan. Kauppakirja allekirjoitetaan ja kauppahinta maksetaan ostajan tilillä olevilla varoilla. Prosessina käteiskauppa on melko mutkaton virkailijalle toteuttaa, kun ei ole tarvetta käsitellä lainojen velkakirjoja tai muita asiakirjoja, joista asiakkaalla voisi olla kysyttävää, tai jotka tulisi asiakkaalle vaatimusten mukaisesti selvittää ennen allekirjoittamista. Käteiskaupassa pankilla on myös pienempi rooli tarkistusten tekijänä, sillä vastuu on myyjällä ja ostajalla, tai mahdollisesti kaupassa mukana olevalla kiinteistönvälittäjällä. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Kaupan vaiheet (kuvio 2) ovat kuitenkin täysin samat kuin pankin rahoittamassa kaupassa: kauppakirja allekirjoitetaan, mahdolliseen osakekirjaan tehdään siirtomerkintä tai asiakas laittaa kiinteistöstä lainhuudon vireille Maanmittauslaitokselle, rahat vaihtavat omistajaa, kauppaan mahdollisesti liittyvät maksut kuten varainsiirtoverot ja välittäjän palkkio maksetaan ja tositteet allekirjoitetaan. Lopuksi hoidetaan mahdollisesti tarvittavat myyjän rahaasiat, kuten lainojen poismaksut kaupasta saadulla kauppasummalla. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

3.4 Sähköinen asuntokauppa

Dias-järjestelmässä tehtävät asuntokaupat lähtevät liikkeelle välittäjän toimeksiannosta, kun myyjä ja ostaja ovat sopineet kaupan ehdoista, sekä kauppaan mahdollisesti liittyvistä rahoitusasioista pankkiensa kanssa. Tämän jälkeen pankit tekevät omat tarkistuksensa kaupan asiakirjoihin liittyen, että asiakkaiden kanssa sovitut asiat pitävät paikkansa rahoituksen myöntämisen edellytysten näkökulmasta. Kun välittäjä on saanut pankeilta kuittauksen, että kaikki on kunnossa, siirtyy kauppa allekirjoitusvaiheeseen. Sekä ostaja että myyjä saavat kutsun, jolla kauppakirjan sähköinen allekirjoittaminen henkilökohtaisia pankkitunnuksia käyttäen onnistuu. Sähköisen allekirjoituksen yhteydessä kaupan osapuolet valtuuttavat omat pankkinsa hoitamaan kauppaan liittyvät maksut ja tekemään omistajuuden siirron kaupan kohteelle.

Toistaiseksi kuitenkin kaupankäynti Dias-alustalla onnistuu vain asunto-osakkeilla, eli kaupankäynti kiinteistöstä ei ole mahdollista. (Dias 2020.)

Kiinteistöjen sähköinen kaupankäynti onnistuu Maanmittauslaitoksen tarjoamassa ja ylläpitämässä Kiinteistövaihdannan palvelussa. Palvelu tarjoaa mahdollisuuden luonnostella ja allekirjoittaa kauppakirjan, sekä tehdä erilaisia kiinteistöihin liittyviä hakemuksia sähköisesti. Myös Kiinteistövaihdannan palvelu edellyttää, että asiakkaalla on valmiudet vahvaan tunnistautumiseen palvelun käyttämiseksi. Sähköisen kiinteistökaupan etuna on, ettei esimerkiksi kaupavahvistajaa tarvita lainkaan, ja lainhuuto lähtee vireille automaattisesti. Perinteisessä, paikan päällä tehtävässä kaupassa osapuolten tulee huolehtia näistä asioista erikseen. Myös asiakkaiden kulut ovat sähköisessä kiinteistökaupassa pienemmät. (Maanmittauslaitos 2020.)

Mikäli kauppa tehdään sähköisesti Kiinteistövaihdannan palvelussa tai sähköisestä asunto-osakkeesta, huolehtii pankki omistukseen ja panttauksen rekisteröintiin liittyvät asiat Maanmittauslaitoksen kanssa. Kun kaupan kohteena on asunto-osake ja kaupassa on ollut mukana kiinteistövälittäjä, huolehtii hän tarvittavien ilmoitusten tekemisestä omistajuuden muutoksesta isännöitsijälle. (Mitä asuntokauppatilaisuudessa tapahtuu? 2019.)

4 Perehdytyksen merkitys

Perehdyttämällä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan uuden työnsä ja siihen liittyvät odotukset, työpaikkansa, oikeat työskentelytavat sekä pääsee verkostoitumaan työtovereiden, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa (Vartiainen-Ora 2007, 8). Opastukselle on tarvetta, kun työtehtävät ovat henkilölle uusia tai ne vaihtuvat toisenlaisiin tehtäviin, tai työn tekemiseen käytettävät menetelmät muuttuvat. Myös sellaisten työtehtävien kohdalla, jotka eivät toistu usein on opastus tarpeen. Jos turvallisuusohjeita laiminlyödään, työpaikalla sattuu tapaturma, tai toiminnassa kenties havaitaan virheitä tai puutteita palvelun laadussa, on hyvä käydä toimintatavat läpi. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Perehdyttäminen on tärkeä osa työyhteisön normaalia toimintaa. Kunnollinen perehdyttäminen työhön, kollegoihin ja työkuultuuriin on avain hyvän työsuhteen luomiselle. Jokainen työntekijä on ansainnut tunteen, että on tervetullut omaan työyhteisöönsä. (Vartiainen-Ora 2007, 6.) Lisäksi perehdytykseen on oleellista varata riittävästi aikaa (Seeling 2015).

Perehdyttämisen sujuvuudella on monia myönteisiä vaikutuksia. Hyvä perehdytys edistää työn nopeaa oppimista, sekä parantaa viihtyvyyttä työssä. Toimiva perehdytys myös vähentää syrjintää ja ennakkoluulojen syntymistä. (Vartiainen-Ora 2007, 6.) Sen avulla voidaan parantaa toiminnan laatua ja tukea työssä jaksamista, jolloin poissaolot vähenevät (Seeling 2015). Uudelle työntekijälle hyvin suunniteltu perehdytysohjelma on merkki siitä, että hän on tervetullut taloon. Perehdytyksen onnistuminen vaikuttaa omalta osaltaan siihen, kokeeko työntekijä

uuden työpaikan sopivaksi paikaksi itselleen. (Vartiainen-Ora 2007, 60.) Onnistumiset vahvistavat itseluottamusta ja uskoa itseän. Ne kannustavat yrittämään uudelleen sekä rohkaisevat kokeilemaan myös haastavammissa tilanteissa toimimista. Toisaalta epäonnistumiset, vaikka vain jollain tietyllä osa-alueella, rikkovat henkilön kokemusta omasta osaamisesta, pystyvyydestä sekä itsenäisesti pärjäämisestä. Vaikutukset itsetuntoon näkyvät eri tavoin, esimerkiksi vetäytymisenä, poissaolevuutena, liiallisena ja esitettynä itsevarmuutena tai jopa aggressiivisuutena. (Salmela-Aro 2018, 12-13).

Mikäli perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen laiminlyödään työnantajan toimesta, voi sillä olla kauaskantoisia seurauksia aina yksittäisestä tiimistä koko yritykseen. Jos työntekijät eivät saa kaipaamaansa tukea, voivat he tuntea olonsa heitteille jätetyksi ja epämotivoituneeksi. Motivaatio työn tekoon sekä työmoraali kääntyy laskuun, kun henkilöstö kokee, että heitä ei tueta riittävästi. Tämän seurauksena henkilöstö saattaa keskittyä vähemmän työn tekemiseen ja panostaa vähemmän tehdyn työn laatuun. Myös kilpailijan palkkalistoille siirtyminen saattaa houkuttaa. (Harvard Business School 2009, 11.)

4.1 Perehdyttämisen vaatimuksia rahoitusallalla

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu myös pyrkimys edistää työntekijänsä kehittymismahdollisuuksia, jotta uralla eteneminen olisi mahdollista. Työnantajan tulee tarjota mahdollisuutta kehittyä ja oppia suorittamaan myös vastuullisempia ja vaativampia työtehtäviä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017.) Esimerkiksi päivittäispalveluiden puolella pitkään työskennellyt henkilö, joka on kerännyt runsaasti kokemusta esimerkiksi vakuudettomien kulutusluottojen sekä opintolainojen käsittelystä, saattaa kaivata uusia haasteita. Asuntokauppojen tekeminen voisi tällaisessa tilanteessa olla oiva keino tarjota työntekijälle vaativampia ja vastuullisempia työtehtäviä, jossa henkilöllä on mahdollisuus laajentaa osaamistaan entisestään rahoituksen osalta. (Asuntokauppa-konttorin johtaja 2020.)

Työnantajan on huolehdittava, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja kokemus ovat riittävät työtehtäviin nähden. Työntekijä on perehdytettävä riittävällä tasolla työhön jo ennen uudessa tehtävässä aloittamista, tai niiden muuttuessa. Lisäksi työnantajan on täydennettävä työntekijälle annettavaa opetusta tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 738/2002.) Näin ollen uudelle työntekijälle, jolla ei ole aiempaa kokemusta asuntokauppojen tekemisestä, tulisi tarjota perehdytystä uuteen tehtävään jo ennen kaupanteon aloittamista. Esimerkki-henkilön kokemus mainittujen vakuudettomien kulutusluottojen ja opintolainan käsittelystä ei asuntokauppojen tekoon täysin riitä, sillä niiden käsittelymenetelmät ja niitä koskevat säännökset ovat erilaiset kuin vakuudellisilla lainoilla, jollaisia asuntolainat ovat.

Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu huolehtia työntekijän kyvystä suoriutua työstään myös muuttuvassa ympäristössä. Työnantajan edellytetään huolehtivan riittävän ohjauksen ja opetuksen tarjoamisesta työntekijöilleen, jotta työntekijä pystyy hoitamaan työtehtävänsä. (Työ-

ja elinkeinoministeriö 2017.) Hyvänä esimerkkinä on kevään 2020 koronavirus-tilanne, joka on muuttanut usean yrityksen toimintamalleja. Työnantajan on kuitenkin tilanteesta huolimatta varmistettava, että työntekijä kykenee suoriutumaan työstään, esimerkiksi päivittämällä toimintaohjeistuksia ja tiedottamalla tehdyistä muutoksista.

Rahoitusala koskee kuitenkin vielä näiden yleisten, lakiin perustuvien perehdytyksen vaatimusten lisäksi omia, yksityiskohtaisempia vaatimuksia osaamisesta. Myös nämä vaatimukset ovat kirjattuna lakiin, kuten lakiin luottolaitostoinnasta, ja Euroopan unionin asettamiin direktiiviin. Neuvojan on näiden perusteella omattava riittävä tietämys alasta, jolla hän toimii. Myös työnantajan vastuu osaamisesta korostuu. (Asuntokauppaconttorin johtaja 2020.)

Luottolaitoslainsäädännön mukaisesti luottolaitoksia koskee velvollisuus huolehtia henkilökuntansa pätevydestä ja riittävästä osaamisesta. Myös esimiesasemassa toimivien henkilöillä tulee olla vastaava tietämys ja pätevyys, kuin alaisuudessaan asuntoluottojen parissa työskentelevillä henkilöillä. (Laki luottolaitostoinnasta 14.10.2016/854.) Esimiehen puoleen käännetään usein varsinkin ongelmatilanteissa, sekä silloin kun tarvitaan poikkeuslupa esimerkiksi puutteellisen asiakirjan hyväksymiselle kaupantekoon. Tässä tilanteessa hyvä esimerkki on kopia alkuperäisestä valtakirjasta, sillä kaupantekoon pankissa edellytetään alkuperäisen valtakirjan käyttöä. Koska liikkuminen on nykypäivänä helppoa isommassakin mittakaavassa ja palveluiden digitalisoituminen on yleistänyt sähköisten asiakirjojen käyttöä, tulee kaupoilla usein vastaan skannaamalla lähetettyjä valtakirjoja, jotka eivät siis täten ole alkuperäisiä. Esimerkiksi korona-viruksen johdosta liikkuminen on kuitenkin rajoittunut merkittävästi. Myyjä saattaa olla ulkomailla, eikä hänellä ole mahdollisuutta palata Suomeen kaupantekoa varten, eikä posti ehdi tuoda alkuperäistä valtakirjaa kaupoille. Esimies voi harkita tapauskohtaisesti mahdollisuutta hyödyntää kaupanteossa skannattua valtakirjaa tai sen kopiota, sekä myöntää sen käyttämiselle luvan. Harkinta ja sen pohjalta tehty päätös kuitenkin perustuvat esimiehen osaamiselle ja tietämykselle kaupanteosta ja puutteellisen asiakirjan käytön riskeille.

Yksi Euroopan Unionin lainsäädäntöelimistä on Euroopan parlamentti. Sen jäsenet valitaan suorilla vaaleilla Unionin kansalaisten toimesta joka viides vuosi. Parlamentilla on lainsäädäntöön, valvontaan ja budjetteihin liittyviä vastuita, kuten esimerkiksi toimiminen Euroopan Unionin toimielimien demokraattisena valvojana. (Europa 2020a.) Parlamentti tekee yhteistyötä Euroopan Unionin neuvoston kanssa, ja ne muodostavat yhdessä Unionin pääasiallisen päättävän elimen (Europa 2020b). Parlamentin ja neuvoston yhdessä asettama direktiivi koskien kuluttajille tarkoitetuista kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista astui voimaan helmikuussa 2014. Direktiivin taustalla näkyy muun muassa Yhdysvalloista alkunsa saanut finanssikriisi. Kriisi synnytti luottamuspulaa kaikkien kriisin osapuolten keskuudessa, mutta erityisesti kuluttajissa. Kriisin seuraukset ovat olleet vakavat niin sosiaalisesti kuin taloudellisesti. Monet velkaa ottaneet ovat joutuneet maksuvaikeuksiin entistä useammin velkojensa lyhennysten kanssa, mikä taas on johtanut maksujen laiminlyönteihin sekä

pakkomyynteihin velkojen kattamiseksi. Direktiivin tarkoituksena on luoda luotettavat ja vastuulliset markkinat tulevaisuutta varten, sekä palauttaa kuluttajien luottamus. (Direktiivi 2014/17/EU (3).)

Direktiivin mukaan luotonantajien henkilöstöllä on oltava riittävän tasoinen tietämys ja pätevyys, jotta sen edellyttämä ammattimaisuuden korkea taso saavutetaan. Direktiivissä asetetaan luotonantajan alaisuudessa työskentelevälle henkilöstölle tietämystä ja pätevyyttä koskevat vähimmäisvaatimukset. (Direktiivi 2014/17/EU (32).) Henkilöstöllä on oltava asianmukainen talouteen ja rahoitukseen liittyvä pätevyys. Heidän on omattava asianmukaiset tiedot luottotuotteista sekä niiden kanssa tavallisesti tarjottavista lisäpalveluista, vakuusarvon määrittämisestä, markkinoista, liiketoiminnan eettisistä toimintatavoista, kuluttajan luottokelpoisuuden arviointiprosessista ja luottosopimukseen liittyvästä lainsäädännöstä, kuten kuluttajan suojusta. Lisäksi henkilöstöllä tulee olla asianmukaiset tiedot sekä käsitys kiinteän omaisuuden ostamisprosessista ja kiinteistörekisterien organisaatiosta ja toiminnasta. (Direktiivi 2014/17/EU (liite III).)

Koska tietämyksen ja pätevyyden vaatimuksien noudattamisen varmistaminen on tärkeää, Euroopan Unionin jäsenvaltiot velvoittavat toimivaltaiset viranomaistahot valvomaan luotonantajia. Luotonantajat ovat myös raportointivelvollisia näille viranomaistahoille, jotta vaatimusten noudattamista pystytään luotettavasti arvioimaan. (Direktiivi 2014/17/EU (34).) Suomessa Finanssivalvonta on se viranomaistaho, joka valvoo, että alalla toimivat luotonantajat eli luottolaitokset noudattavat laissa asetettuja säädöksiä, sekä Finanssivalvonnan itsensä asettamia vaatimuksia, koskien pankkien ja luotonantajien toimintaa ja riskienhallintaa. (Finanssivalvonta 2018).

4.2 Esimiehen rooli perehdytyksessä

Tällä hetkellä vallitsevan kulttuurin ajatusmalli tuntuu olevan, että jokainen on itse vastuussa omasta osaamisestaan ja sen kehittämisestä. Työyhteisössä esimies kuitenkin vastaa perehdytyksen hoitamisesta, sillä perehdytyksen antaminen on lakisääteistä, eikä esimies voi siirtää tätä vastuuta kenellekään toiselle. Hänen vastuullaan on luoda työyhteisöön ilmapiiri, joka tukee työpaikalla oppimista. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 8, 15, 26.)

Usein esimiehet kokevat, ettei heillä ole käyttöä aikaa alaistensa kehittämiseen. Kiireisen arjen keskellä he uskovat, että niin kauan, kun työntekijät saavuttavat heille asetetut tavoitteet perustasolla, riittää että suoritusongelmista puhutaan säännöllisissä, joko vuosittaisissa, tai esimerkiksi neljännesvuosittain käytävissä arviointikeskusteluissa. Jos työntekijä itse ei ota ammatillista kehittymistä puheeksi esimiehensä kanssa, esimies ei käytä aikaansa työntekijän osaamisen laajentamisen suunnitteluun tai resursointiin. Esimies saattaa myös tietoisesti vältellä osaamisen kehittämisestä käytäviä keskusteluja työntekijöidensä kanssa, sillä

keskustelut saattavat muodostua vaikeiksi. Esimies ei välttämättä itse ole vielä valmistautunut ja tehnyt suunnitelmaa puutteellisesti suoriutuvan työntekijän osaamisen parantamiseksi, tai hän tietää, että hyvin pärjäävälle, eteenpäin haluavalle työntekijälle ei ole hänen toiveidensa mukaisia uusia tehtäviä tällä hetkellä tarjolla. (Harvard Business School 2009, 10-11.)

Kun esimies huomaa alaisuudessaan olevalla työntekijällä vaikeuksia selvitä työstään tai tietyistä työtehtävistä, tai tämän turtuvan työhön muodostuneeseen rutiiniin, tulee esimiehen pohtia, kuinka henkilöä voitaisiin auttaa tilanteessa. Auttamisen prosessi tulee aloittaa niin tilanteen, henkilön itsensä ja tämän taitojen ja osaamisen ymmärtämisellä. Tämän jälkeen tilannetta voidaan lähteä parantamaan niin henkilön minäkuvan kuin osaamisen kannalta. (McManus 2006, 10.)

Esimiehen tuki on ensiarvoisen tärkeää, kun työyhteisöön tulevat uudet toimintatavat otetaan käyttöön. Tärkeässä asemassa on myös tiedon jakaminen työntekijöille, sekä koko työyhteisölle. Hän toimii työssä tapahtuvan osaamisen mahdollistajana ja on vastuussa työhön tarvittavan taitojen ja tietämyksen ylläpidosta ja niiden ajantasaisena pitämisestä. Esimiehen tehtäviin kuuluu kannustaa, kuunnella, antaa palautetta, avata laajempia näkökulmia, osoittaa yhteyksiä asioiden välillä sekä tarjota tukea niihin asioihin liittyen, joissa työntekijä kokee tarvitsevänsä tukea. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 20, 26, 29.) Esimiehen on myös tärkeää seurata, että opit ja oleellinen tieto varmasti sisäistetään (Seeling 2015).

Luottolaitostoimintaa koskevan lainsäädännön mukaisesti myös esimiesasemassa toimivilla henkilöillä tulee olla vastaava tietämys ja pätevyys, kuin heidän alaisuudessaan asuntoluottojen parissa työskentelevällä henkilöstöllä. (Laki luottolaitostoinnista 14.10.2016/854.) Esimiehellä tulisi siis näin ollen olla sama osaaminen ja pätevyys kuin hänen alaisuudessaan toimivilla neuvojilla. Mikäli kaupantekotilanteessa tai luottoasiakirjojen läpikäynnissä tulee jotain epäselvyyksiä, on usein esimies lähin apu tilanteen ratkaisemiseksi. Joskus ongelmatilanteissa saatetaan joutua tarvitsemaan esimiehen päätös esimerkiksi jonkinlaisen poikkeuksen tekemiselle, jolloin esimiehen on oman osaamisensa ja tietämyksensä pohjalta pystyttävä arvioimaan vaihtoehdot, sekä niiden riskit. Usein näihin arvioihin sisältyy myös kuluttajansuojan näkökulma, joka on tärkeä osaamiskriteeri henkilöstön pätevyudessa.

Esimiehen on tärkeä osallistua yksilötason osaamisen arviointiin, jotta hän pystyy tarkastelemaan henkilöstönsä osaamista kokonaisuuden vaatimuksiin nähden. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 7.) Esimiehen tulee täyttää työssään kaksi roolia; arvioitsija sekä valmentaja. Nämä roolit ovat sidoksissa toisiinsa. Esimiehen tulee arvioitsijana tarkastella alaistensa suoriutumista tehtävistään, sekä valmentajana auttaa heitä kehittymään ja etsiä keinoja osaamisen parantamiseksi. Tämä

yhdistelmä saattaa olla joillekin alaisista vaikea käsittää. He saattavat ajatella kohtaavansa vain arvioitsija-puolen, jolloin virheitä ja puutteita osaamisessa ei haluta tuoda esille. Näin ollen esimieskään ei saa todenmukaista kuvaa työntekijöidensä osaamisesta. Tällöin esimies ei välttämättä pysty täysin johtamaan tiimiään ja saavuttamaan tiimille asetettuja tavoitteita. (McManus 2006, 43-44.)

Tämän esimiehelle lankeavan kaksoisroolin ratkaisu on luoda hyvä, luottamuksellinen suhde alaisiinsa. Työntekijät hakevat apua niiltä esimiehiltä, joihin luottavat. He kokevat oppivansa eniten esimiehiltä, jotka ovat osoittaneet kiinnostusta työntekijän pitkän aikavälin kehittymiseen sekä tarjoavat tukeaan. Myös työntekijän itsenäisyyden tukeminen työnteossa on työntekijöiden mielestä luotettavan esimiehen ominaisuus. (McManus 2006, 44.)

4.3 Välineet perehdytyksen tueksi

Omatoimisessa perehdytyksessä työntekijä tutustuu itse erilaisiin perehdytysmateriaaleihin, kuten erilaisiin oppaisiin ja ohjeistuksiin (Tampereen kaupunki). Tulevaisuuden oppiminen edellyttää työntekijältä itseohjautuvuutta ja ohjauksellisuutta sekä organisaation oppimisen kannalta työntekijöiden kehittämispanosta. Jokaisen tulisi ottaa vastuu omasta tekemisestään sekä näkemysten ja ideoiden esiin tuomisesta. Pelkkä kovatahtinen työn ja työtehtävien suorittaminen ei välttämättä aidosti kehitä työntekijää. Kokemuksista oppii vain silloin, kun niitä pysähtyy pohtimaan ja peilaamaan. Mahdollisuus pohdinnalle voidaan tarjota esimerkiksi tiimipalaverissa, työnohjauksessa sekä coaching- tai mentorointihetkessä. (Kupias & Peltola, 343-344, 350.)

Mentorointi on vanha perehdytysmenetelmä, jossa pyritään siirtämään kokeneemman kollegan kokemusten kautta kertynyttä tietoutta tuoreemmalle työntekijälle. Perehdyttäminen työpaikan tapoihin on mentoroinnin avulla tehokasta ja mentoroinnin merkitystä onkin korostettu etenkin hiljaisen tiedon siirtämisen välineenä. Mentorointi myös edistää sen kohteena olevan henkilön vastuun ottamista omasta osaamisesta ja oppimisesta. (Vartiainen-Ora 2007, 65-66.) Mentorointiin voidaan sisällyttää myös *varjostamista*, eli toisen henkilön työn seuraamista. Tarkoituksena on havainnoida varjostamisen kohteena olevan henkilön työskentelytapaa systemaattisesti, eli järjestelmällisesti. Henkilö voi saada toisen työskentelyä seuraamalla vinkkejä oman työnsä tekemiseen tehokkaammin, tai kasvattaa omaa osaamistaan. Varjostajana ollut henkilö voi myös esittää tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä kohteen työskentelytavoista, jos jotain on jäänyt epäselväksi. Tämän jälkeen varjostamistilanne voidaan tehdä myös toisin päin, jolloin voidaan arvioida, sisäistikö henkilö oppimansa asiat tai omak-suiko hän uudet työskentelytavat. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 22-23.)

Mentoroinnin käytöstä perehdytyksen ja opastuksen välineenä voi olla myös hyötyä positiivisten asenteiden luomisessa tehtävää työtä, sekä työnantajaa kohtaan. Kuitenkin nykyajan

maailmassa yksi mentori ei enää välttämättä riitä työntekijän tueksi. Esimerkiksi organisaatiomuutoksien ja nopeasti etenevän teknologian kehityksen vuoksi on tärkeää, että jokaisella olisi oma tukiverkostonsa. Nykymaailmassa termi *developmental network*, eli vapaasti suomenmennettuna kehittymisen verkosto, vastaa tätä tarvetta yhtä mentoria paremmin. Kehittymisen verkosto koostuu useista henkilöistä, joilla on erilaisia erikoisosaamisalueita. Jotta verkosto olisi mahdollisimman tehokas, on sen oltava monimuotoinen ja kirjava. Verkoston tulisi koostua henkilöistä, joilla on erilainen demografinen tausta, sekä toimivat hierarkian eri asteilla. Työntekijän verkostoon olisi hyvä kuulua myös henkilöiltä työyhteisön ulkopuolelta. (Hsu 2017.)

Verkoston monimuotoisuus mahdollistaa työntekijälle pääsyn niihin sosiaalisiin ja organisaation sisäisiin ryhmiin, joihin työntekijällä ei normaalisti olisi pääsyä. Se auttaa työntekijää hahmottamaan hänen käytössään olevat resurssit ja mahdollisuudet paremmin. Mitä monipuolisempi verkosto, sen enemmän tietoa ja muiden ihmisten omaavia taitoja henkilöllä on käytettävissään. (Hsu 2017.) Asuntokauppoja tekevän henkilön verkostoon olisi hyvä kuulua niin samaa työtä tekeviä kollegoita, lainaneuvottelijoita, päivittäispalveluiden neuvoja, sisäisistä toiminnoista vastaavia henkilöitä, kuin sijoittamisen asiantuntijoita. Viimeisin saattaa ehkä hieman kummastuttaa, mutta esimerkiksi vakuudellisen lainan otto sijoitustarkoituksiin on nykyään melko tavallista. Asiakas voi myös pantata erilaisia sijoituksiaan vakuudeksi lainalleen, jolloin erityistietämys voi olla tarpeen. (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.)

Coaching tarkoittaa suomeksi valmennusta. Työelämään liittyvä coaching voidaan jakaa business coachingiin ja life coachingiin. Business coachingissa työntekijälle annettavan valmennuksen lähtökohtana ovat usein henkilökohtaisten kehittymistavoitteiden lisäksi organisaation eli työnantajan asettamat tavoitteet ja odotukset. Life coachingissa lähdetään suoraan liikkeelle valmennettavan omista tavoitteista. (Coaching-opas: mitä on coaching? 2019.) Lisäksi coachingia voidaan soveltaa valmentavaan esimiestyöhön (Kupias & Peltola 2019, 334).

Coachingilla voidaan maksimoida yksilöiden vahvuuksia, saavuttaa parempi suorituskky jatkuvan oppimisen kautta, muuttaa yksilön toimintaa tehokkaammaksi. Henkilöä voidaan valmistella coachingin avulla uusien työtehtävien ja vastuiden hoitamisen, sekä selkiyttää työskentelyä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Coachingilla voi olla vaikutusta myös laajempaan ryhmään kuin vain valmentajan ja valmennettavan välillä. Se voi parantaa tiimin yhdessä työskentelyä ja tehdä niistä tuottavampia, sekä edistää resurssien tehokasta hyödyntämistä. (McManus 2006, 5-6.) Tyypillisiä tilanteita, joissa coachingia voidaan soveltaa, ovat hetket, jolloin työntekijä on keskellä henkilökohtaista tai työyhteisössä tapahtuvaa muutosprosessia, työntekijän toimintatapoja halutaan tehostaa, tai työntekijän toiveena on edetä ja kehittyä urallaan tai siirtyä toisiin tehtäviin (Coaching-opas: mitä on coaching? 2019).

Jotta coachingista olisi hyötyä, täytyy sen kohteena olevalla henkilöllä olla jo entuudestaan perustiedot ja -taidot työtehtävistä suoriutumiseen. Jos perusosaamista ei ole, ei haluttuja tuloksia voi coachingilla todennäköisesti saada. Myös kohdehenkilön minäkuva sekä motivaatio ratkaisevat. Mikäli henkilö ei usko pystyvänsä kehittymään tai ei ole itsensä kehittämistä kiinnostunut, haluttuja tuloksia ei saada. Organisaation halu tukea työntekijöitään on avainasemassa. Vaikka työntekijä itse haluaisi kehittyä ja valmentajana toimiva henkilö on ammattitaitoinen, mutta organisaatio ei tue kehittymistä, pitkän tähtäimen tulokset voivat jäädä laihoiksi. (Coaching-opas: mitä on coaching? 2019.)

Valmentava esimiestyö pohjautuu coaching-metodiin. Valitettavasti valmentava esimiestyö on kuitenkin usein muuttanut muotoaan tilanteeksi, jossa esimies auttaa alaistaan ymmärtämään jotain, minkä hän on jo itse ymmärtänyt. Esimies saattaa kysellä johdattelevia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on sitouttaa työntekijää organisaation näkemyksiin, tai esimiehen omiin käsityksiin. Tällöin kyseessä on enemmän suora opetustilanne, kuin coaching. (Kupias & Peltola 2019, 334-335.)

5 Perehdytysoppaan työstäminen

Niin yksilön, tiimin, kuin koko organisaationkin osaamisen kehittämiseksi tarvitaan suunnitelmallisuutta. Keskustelua osaamisen kehittämistä tulisi käydä organisaation eri tasojen välillä, aina johtoportaasta asiakastyön parissa työskenteleviin. Kehitystyö oppivassa työyhteisössä alkaa perehdyttämisestä, ja päättyy työyhteisön jättävän henkilön osaamisen siirtämiseen muille työntekijöille. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 6, 8.)

Omatoimisessa perehdytyksessä työntekijä tutustuu itse erilaisiin perehdytysmateriaaleihin. Henkilö voi esimerkiksi lukea erilaisia oppaita ja ohjeita, tutustua työyhteisön sääntöihin sekä suorittaa erilaisia verkkokursseja. (Tampereen kaupunki.)

Muutos on nykymaailmassa jatkuvaa asioiden etenemisen ja kehityksen vuoksi. Siksi olisikin järkevää jakaa toimivia ja tehokkaita työskentelytapoja, jolloin mahdollisesti säästetään valtava työmäärä muilta. Hyväksi havaitut käytänteet, kuten arkiset tavat tehdä asiat järkevämminkin, tulisi dokumentoida ja tallentaa niin, että kuka tahansa aiheesta kiinnostunut organisaation sisällä sen löytää. (Hakola, Hiila & Tukiainen 2019, 148.) Hyvillä perehdytysmateriaaleilla varmistetaan, että perehdyttäminen on reilua ja tasapuolista kaikille. Hyvät materiaalit säästävät aikaa sekä perehdytettäviltä että perehdytyksen antajilta. (Holmberg 2019.)

Asuntokauppa- ja rakennusministeriön neuvoston tulisi hallita EU-direktiivin mukaisella vaatimustasolla rahoitusalan teoriaa, kuluttajansuojan lainsäädäntöä, asuntokauppoja koskeva lainsäädäntö, organisointikyky, sekä ongelmanratkaisutaidot myös tilanteissa, jossa asiakas

tai esimerkiksi välittäjä asettavat paineita. Ennen kaikkea, asuntokauppojen tekeminen on asiakaspalvelutilanne. Tästä kaikesta rakentuu valtava kokonaisuus työntekijän hallittavaksi.

Jotta neuvoja voi lähteä kehittämään muita osaamisen osa-alueitaan, pyritään tämän kehitystyön tuloksena tehtävällä perehdytysoppaalla lyhentämään perusosaamisen pohjan luomiseen menevää aikaa. Neuvoja voi tarkistaa itsenäisesti oppaasta ohjeita erilaisiin tilanteisiin, kuten sellaisiin, joita ei joka viikko eteen tule. Koska asuntokauppoja tekemään siirtyvillä neuvoilla voi olla todella erilainen tausta, ei oppaasta välttämättä ole hyötyä kaikille. Jos työntekijä on käsitellyt lainoja jo useamman vuoden ajan, moni oppaan asia voi olla hyvinkin neuvojalle entuudestaan tuttua. Oppaasta saattaa kuitenkin löytyä tällaisellekin henkilölle esimerkiksi arkistointiin liittyvä ohjeistus, josta hän ei ole ollut tietoinen, sillä ei ole aiempien kokemusvuosiensa aikana joutunut käsittelemään kyseisenlaisia asiakirjoja. Opas kuitenkin tehdään nykyisen vaatimustason mukaisesti, sillä esimerkiksi sähköisten kauppojen yleistyessä, saattavat perinteiset kaupat jäädä taka-alalle melko läheisessäkin tulevaisuudessa.

Koska työntekijän opastaminen ja ohjaaminen on ensisijaisesti esimiehen vastuulla, ei kaikkea voida jättää itseopiskelun tai oppaiden varaan. Esimiehen tulee varmistua siitä, että työntekijän osaaminen vastaa vaadittua tasoa, ja että tieto on varmasti sisäistetty rahoitusalan vaatimusten mukaisesti. Opas voi olla hyvä alku oppimiselle, mutta tarvitsee tuekseen myös muunlaisia apuvälineitä. Esimies voi käyttää tässä apuvälineinä esimerkiksi myöhemmin esiteltyjä keinoja, kuten *mentorointia*, *coachingia* sekä *varjostamista*, täysin työntekijän tarpeen mukaan.

5.1 Oppaan suunnittelu

Oppimisympäristönä työpaikka on todella arvokas, sillä oppimisen lähteitä on saatavilla runsaasti. Osaaminen työpaikalla on yksilötasolla päällekkäistä, mutta parhaimmillaan yksilöt täydentävät toistensa osaamista. Muisti ja oppiminen liittyvät oleellisesti yhteen, sillä ilman muistia ei oppiminen ole mahdollista. Sen avulla voimme säilyttää sekä palauttaa mieleen aiemmin koettuja tai tapahtuneita asioita. Organisaation tai yrityksen muisti, kuten erilaiset yrityksen käyttämät toimintamallit ja laaditut dokumentit, voi olla kasattuna konkreettiseen muotoon, kuten sisäisiin tietopankkeihin. Tällaisia ovat esimerkiksi työyhteisöjen käyttämät intranet-sivustot verkossa, jonne on koottu tietoa, ohjeita sekä muuta materiaalia yrityksen toimintaa koskien. Suuri osa tästä organisaation muistista on kiinnittynyt sen työntekijöihin, mutta on kuitenkin hyödynnettävissä ja jaettavissa. Osa tästä yksittäisiin henkilöihin kiinnittyneestä muistista on kuitenkin niin kutsuttua hiljaista tietoa, jota on vaikea muuttaa näkyvään muotoon ja jakaa muulle työyhteisölle. Yrityksen olisikin merkittävää saada tämä yksilöiden hallussa oleva osaaminen hyödynnettyä ja kirjattua työprosesseihin, jotta sitä ei menetetä, kun henkilö poistuu palveluksesta. Työyhteisössä voi esimerkiksi olla henkilöitä, jotka ovat valmiita jakamaan omaa osaamistaan, sekä tukemaan muiden oppimista sen lisäksi, että ovat

omien työtehtäviensä taitavia asiantuntijoita. Lisäksi erilaiset välineet, kuten oppaat tukevat ja auttavat oppimista. (Kupias & Peltola 2019, 18-21.)

Asioiden muuttumisen nopeus ja eteneminen on niin tehokasta, että muutos on suorastaan jatkuvaa. Tämän vuoksi olisi järkevää jakaa onnistuneita ja tehokkaita työskentelytapoja organisaation sisällä, säästäten potentiaalisesti valtavan määrän työtä muilta. Hyväksi havaitut käytänteet, jotka voivat olla aivan arkisia keksintöjä tai tapoja tehdä asiat järkevämmiin, tulisi dokumentoida ja tallentaa niin, että kuka tahansa aiheesta kiinnostunut organisaation sisällä sen löytää. Käytänne kannattaa purkaa osiin ja sen voi kuvata esimerkiksi prosessikaviona. Kuvauksen muoto voi olla millainen tahansa, kunhan se mahdollistaa tiedon jakamisen mahdollisimman ymmärrettävästi. (Hakola, Hiila & Tukiainen 2019, 148-149.)

Tämän opinnäytetyön tuotoksena tehtävä opas asuntokauppojen tekemiseen toteutetaan Microsoft Word-ohjelmalla, ja opas tallennetaan sekä PDF-muodossa, että muokattavana versiona toimeksiantajan omiin järjestelmiin. Muokattavaan versioon voi tehdä tarvittaessa päivityksiä, josta sitten voidaan luoda uusi, uusille neuvoille jaettavaksi annettava PDF-tiedosto. Oppaassa käytetään Nordean värimaailmaa yhtenäisyyden luomiseksi. Suurin osa oppaasta on perinteisessä tekstimuodossa, mutta se sisältää myös erilaisia havainnekuvia, kuten tässäkin työssä olevat kuviot 1 ja 2.

5.2 Työhön opastaminen

Työnantajan tulee huolehtia työnopastuksesta työturvallisuuslain mukaisesti. Opastuksen tarkoituksena on varmistaa, että työntekijä hallitsee hänelle osoitetut työtehtävät, osaa käyttää työntekoon vaadittavia laitteita sekä työkaluja, kuten erilaisia tietokoneohjelmia, vaaditulla tasolla, sekä osaa toimia mahdollisissa häiriö- tai poikkeustilanteissa. Opastukseen kuuluu myös työpaikan sääntöjen läpikäynti. (Työturvallisuuskeskus 2020) Käytännön tasolla työn opastus sisältää nimensä mukaisesti työn tekemistä koskevan opastuksen, sekä mistä tietoa voi tarvittaessa hakea. Oleellista on myös osoittaa mitä muut työntekijät osaavat, ja millaisissa tilanteissa heistä voi olla apua. Opastusta tulee antaa työpaikan turvallisuuteen ja siisteyteen liittyvissä asioissa, sekä tarvittavien välineiden ja materiaalien sijaintiin, käyttöön ja ylläpitoon liittyen. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 15.)

Työhön opastettaessa henkilöä tulisi kannustaa omatoimisuuteen, sekä aloitteellisuuteen. Työnsä hallitseva ja siihen sitoutunut henkilö haluaa kantaa itse vastuuta omasta osaamisestaan, esittämällä kysymyksiä, kertaamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostain asiasta. (Työturvallisuuskeskus 2020.)

5.3 Hiljainen tieto

Hiljaista tietoa kuvataan sanomalla, että tiedämme enemmän, kuin pystymme kertomaan. Amerikkalaisen Michael Polanyin, jota pidetään käsitteen keksijänä, mukaan ihmisen tietoisuus on kuin jäävuori, josta vain osa on esillä, ja loppuosa pinnan alla piilossa. Tietoisuutta on paljon, mutta sitä ei osata ilmaista. Sen sijaan tämä tieto näkyy osana toimintaa erilaisina rutiineina, tapoina, käytäntöinä sekä tuntemuksina. (Nuutinen.)

Hiljaisen tiedon yleinen merkitys tarkoittaa tietoa, joka on kartutettu kokemusten kautta. Se perustuu tunteeseen sekä vakuuttuneisuuteen tietämisestä, eikä sen perusteita voida vakuuttavasti määritellä. Hiljainen tieto nähdään merkittävänä voimavarana ja sitä on tutkittu esimerkiksi yrityksissä, joissa työntekijöiden omaava hiljainen tieto on haluttu saada määriteltyä ja otettua osaksi yrityksen toimintakäytäntöjä ja sisällytettyä työntekijöiden koulutusohjelmiin. (Nuutinen.)

Henkilö ei usein edes itse tiedä, mikä hänen osaamisessaan on juuri tätä hiljaista tietoa. Työyhteisössä sen katsotaan liittyvän työpaikan ilmapiiriin, rutiinien ja toimintatapojen tuntemukseen. Hiljaista tietoa voidaan siirtää työyhteisössä esimerkiksi järjestämällä yhteisiä tapaamisia ja kehittämistilaisuuksia. Myös erilaiset perehdyttämiskäytännöt, kuten mentorointi, varjostaminen ja havainnointi ovat loistavia tapoja paljastaa hiljainen tieto näkyväksi koko tiimille ja työyhteisölle. (Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen 2011, 23.)

5.4 Asenteen, oma-aloitteisuuden ja itseohjautuvuuden merkitys

Asenne voi olla ratkaiseva menestystekijä nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Nykyään tietopohjainen osaaminen vanhenee niin nopeasti, että sitä on vaikea hyödyntää pidempiaikaisena, kestäväenä kilpailuvalttina. Asenteet eivät ole pysyviä, syntymässä saatuja ominaisuuksia, ja niiden merkitys on jo alettu tunnistaa esimerkiksi koulutuksen parissa. Tavoitellaan yrittäjämäistä asennetta, jossa painotetaan oma-aloitteisuutta, joustavuutta ja ratkaisukeskeisyyttä. (Björklund 2015.)

Tutkimukset osoittavat oma-aloitteisuuden parantavan työtuloksia (Björklund 2015). Oma-aloitteisuus edistää työntekijän kehittymistä ja on sidoksissa oleellisesti aktiivisuuteen ja aikaansaavuuteen. Työntekijät ovat aktiivisia ja esimies tietää töiden hoituvan, jolloin syntyy luottamusta molemmiin puolin. Lisäksi salliva kulttuuri työpaikalla on useimmille motivoivampi työympäristö. Yrityksen sisäisellä kulttuurilla on myös merkittävä rooli siinä, kasvattaako yritys itse työntekijöistään tehokkaita työntekijöitä vai vain välttämättömät asiat hoitavia. (Mantere 2016.) Tehokas oppiminen edellyttää oppijalta omia ponnisteluja, aktiivista tiedonkäsittelyä, sekä toiminnan harjoittelua, sillä tiedon passiivinen kopiointi ei riitä oikeaan oppimiseen. Liiallinen ohjaaminen ja opastaminen etenkin perehdytysvaiheessa ei jätä

perehdytettävän itseohjautuvuudelle tilaa, joka vaikuttaa työntekijän haluun ja kykyyn ottaa vastuuta omasta oppimisestaan. (Kupias & Peltola 2019, 33, 43, 46.)

Esimies voi omalla toiminnallaan vaikuttaa työyhteisön oma-aloitteisuuteen. Työntekijän on oltava selvillä, miten oman työpaikan kulttuuri sallii oma-aloitteisuuden esimerkiksi toimivallan näkökulmasta. (Mantere 2016.) Esimies saattaa myös tulkita työntekijän oma-aloitteisuuden kritiikiksi omaa toimintaansa kohtaan. Mikäli työntekijä tekee jotain mitä esimies ei ole erikseen pyytänyt, saattaa esimies käsittää, että hänen olisi pitänyt erikseen osoittaa tämä tehtävä työntekijälle. (Vartiainen-Ora 2007, 33.) Esimiehen suorittama rankaisu oma-aloitteisuudesta esimerkiksi negatiivisen palautteen muodossa laskee työntekijän motivaatiota työtä kohtaan ja saa pahimmillaan työntekijän vaikuttamaan kehitysvastaiselta tämän vetäytyessä takaisin omalle mukavuusalueelleen (Mantere 2016). Kun työntekijää on kannustettu jo työn opastuksen yhteydessä oma-aloitteisuuteen ja omatoimisuuteen, kantaa hän omasta tahdostaan myös itse vastuuta omasta osaamisestaan (Työturvallisuuskeskus 2020).

Itseohjautuvassa työskentelytavassa työntekijä saa itse määrittää, miten aikatauluttaa ja koostaa työpäivänsä, sekä minkälaisia työskentelytapoja käyttää työtehtäviensä hoitamiseksi. Työntekijällä saattaa myös olla mahdollisuus suunnitella itse, miten asetetut tavoitteet olisi- vat saavutettavissa. Itseohjautuva työskentelytapa voi olla hyväksi niin työntekijälle kuin työnantajalle, mutta huonosti toteutettuna se voi johtaa jopa uupumukseen. Jotta itseohjautuva työskentely toimisi, on työntekijä tunnettava itsensä ja luotettava omaan tekemiseensä sekä kykyyn tehdä päätöksiä. Lisäksi on kyettävä johtamaan omaa työskentelyään olemalla oma-aloitteinen sekä vastuuntuntoinen, ja ymmärtää koska tarvitsee apua eteen tullessiin ongelmiin. Työnantajan on asetettava työntekijälleen selkeät raamit, joiden sisällä voi työtään itsenäisesti toteuttaa. Työskentelytapa vaatii myös luottamuksellista suhdetta esimiehen ja työntekijän välillä. (Peiponen 2019.) Kuitenkaan työntekijät, joiden turvallisuuteen ohjeiden kyselemättä noudattaminen liittyy oleellisesti, eivät hetkessä muutu itseohjautuviksi (Kupias & Peltola 2019, 330).

Itseohjautuvuudesta ei ole Suomessa tehty tieteellisiä tutkimuksia, vaan kokemukset perustuvat erilaisten organisaatioiden järjestämiin tapauskohtaisiin kokeiluihin. Työtavalle on paljon puolestapuhujia, sillä sen luoma tunne itsenäisyydestä ja vapaudesta lisää työssä viihtymistä, tuottavuutta sekä motivaatiota työtä kohtaan. Itsenäisyyden tunne vähentää myös työn kuormittavuutta ja pienentää uupumuksen riskiä, kun itseohjautuva työskentelytapa on toteutettu työntekijälle juuri hänelle sopivien raamien puitteissa. (Vainio 2019.)

6 Perehdytysoppaan luominen

Työn tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle valmis pohja perehdytykseen, kun uusi työntekijä aloittaa tekemään pankin toimihenkilön roolissa asuntokauppoja. Tavoitteena on selvittää nykyisen perehdytyksen puutteet ja kohdat, jotka ovat saattaneet jäädä tahattomasti vähemmälle huomiolle tärkeydestään huolimatta, sekä kerätä kaikki oleellinen tieto asuntokauppojen tekemisen aloittamisen helpottamiseksi.

Tutkimusetiikka tarkoittaa pelisääntöjä, jotka on yleisellä tasolla sovittu noudatettavaksi tutkimusta tehdessä. Nämä säännöt koskevat niin kollegoita, kuten oman toimialan edustajat, tutkimuskohdetta, toimeksiantajaa kuin suurempaa yleisöä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tutkimuksen teossa noudatetaan eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä, jotka ovat tiedeyhteisön hyväksymiä. Käytännössä tutkija perustaa tiedonhankinnan oman alansa tieteelliseen kirjallisuuteen, ammattikirjallisuuteen sekä havainnointiin ja oman tutkimuksensa analysointiin. Tutkimuseettisiä perusperiaatteita voi olla vaikea soveltaa työelämän tutkimuksiin, sillä raja erityistiedon ja perustiedon välillä voi olla haastava määrittää. Saattaa herätä kysymys, minkä ammattialan näkemyksen perusteella ratkaisuja tehdään. Kuitenkaan jokaiseen työelämän tutkimukseen soveltuvaa yleistä ohjetta tai sääntöä ei voida asettaa, vaan ne tulee käsitellä tutkimuskohtaisesti. Koska tutkijalla on vastuu varmistaa hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tutkimuksen avoimuus, tulee huolehtia, että tutkimus on julkisesti nähtävillä. Työelämän tutkimuksessa tämä koskee vain niitä työn osa-alueita, joiden julkisuus ei ole haitaksi. Mikäli työ sisältää tietoa, joka voisi aiheuttaa haittaa esimerkiksi tutkimuksen osapuolille tai sidosryhmille ammatin harjoittamisen näkökulmasta, tai sisältää tietoa, joka rikkoo vaitiolo- tai salassapitovelvollisuutta, voidaan työ julistaa joko vain osittain tai kokonaisuudessaan salaiseksi. (Vilkka 2015, 45-46, 51-52, 60.) Koska perehdytysoppaassa käsitellään yrityksen omia sisäisiä toimintatapoja ja -malleja, sekä se sisältää tietoja prosesseista, opas tullaan salaamaan.

Tutkimuksen kohderyhmä voidaan jaotella kolmeen tasoon: *perusjoukkoon*, eli tutkimuksessa määritetystä joukkoon ihmisiä, joista halutaan tietoa, *havaintoyksikköön* eli tutkimuksen kohde yksilötasolla, sekä *otokseen*, eli havaintoyksiköistä koostuvaan ryhmään. Tutkimuksen otantaan voidaan käyttää esimerkiksi koko perusjoukkoa, jolloin tehdään *kokonaistutkimus*, tai vain osaa, jolloin tutkittavaksi otetaan perusjoukosta edustava otos. Perusjoukon koko vaikuttaa siihen, tehdäänkö kokonaistutkimusta, vai käytetäänkö otantamenetelmää. *Toteutunut otos* puolestaan tarkoittaa lopullista, kyselyyn vastanneiden määrää. Tästä otoksesta saatujen tulosten tulisi olla samat, kuin jos koko perusjoukko olisi tutkittu kokonaistutkimuksella. Mikäli toteutunut otos ei ole riittävä, eikä sen perusteella voida vastata tutkimusongelmaan tai yleistää tulosta, tulee aineiston keräys lomakkeella toteuttaa uudestaan joko osittain, tai kokonaisuudessaan. Kuitenkaan pelkkä palautuneiden lomakkeiden määrä ei ole yksistään riittävä tekijä, vaan myös saatujen vastausten laatu ja niiden asianmukaisuus tulee arvioida.

(Vilkkä 2015, 130, 134.) Koska asuntokauppakonttoreita on vain pääkaupunkiseudulla ja henkilöstömäärä on suhteellisen pieni verrattuna esimerkiksi päivittäispalveluiden tiimien koon, tehdään kysely tässä tutkimuksessa kokonaistutkimuksena. Tällä pyritään myös turvaamaan kyselyllä saatujen vastausten määrä riittäväksi tuloksen saamisen kannalta. Perusjoukko jaettiin kahteen uuteen perusjoukkoon aineiston käsittelyn järkevöittämiseksi sekä kysymysten kohdistamisen helpottamiseksi halutulle joukolle. Jako tehtiin neuvojiin ja heidän esimiehiinsä.

6.1 Monistrateginen työelämän soveltava tapaustutkimus

Työ toteutetaan käytettävien menetelmien ja näkökulman perusteella monistrategisena, työelämän soveltavana tapaustutkimuksena. *Työelämän tutkimuksessa* tavoitteena on teorian, kokemuksen sekä ammattikäytäntöjen yhdistäminen. Tutkimukselle luonteenomaista on tutkia asioita, jotka kuuluvat oleellisesti ja luontevasti omaan toimialaan. Tutkimustarpeeseen vaikuttavat niin käytännönläheisyys, ajankohtaisuus, kuin työelämälähtöisyys. Tutkimuksen kohteena ovat työelämän käytännöt, jotka kaipaavat kehittämistä tai uusien käytäntöjen luomista, ylläpitoa tai muuttamista. Mielenkiinto tutkimuksessa keskittyy siihen, miten tuotettu tieto soveltuu käytäntöön, sekä miten sitä voidaan hyödyntää työelämässä. Tarkoituksena on edistää oman ammattinsa asiantuntijoiden, sekä heidän sidosryhmiensä käytännön taitoja. Näin ollen kyseessä on *soveltavan tutkimuksen* tekeminen, jonka tavoitteena on käytännöllisen hyödyn saavuttaminen. (Vilkkä 2015, 14-15.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistämistä kutsutaan *monistrategiseksi tutkimukseksi*. Tavallisimmin menetelmiä on yhdistetty neljällä eri tavalla: laadullisen tutkimuksen tuloksilla on annettu esimerkkejä määrällisen tutkimuksen tuloksista, laadullisen tutkimuksen tuloksilla voidaan selittää määrällisen tutkimuksen tuloksia, laadullista tutkimusta voidaan käyttää määrällisen tutkimuksen hypoteesin luomiseen, sekä määrällisen tutkimuksen tulosten pohjalta on tehty laadullisessa tutkimuksessa erilaisia luokitteluita. Yleisimmässä mallissa määrällisin menetelmin kerätty materiaali analysoidaan laadullisen näkökulman kautta, ja päinvastoin. Tällöin esimerkiksi johtopäätöksiä tehtäessä menetelmät täydentävät toisiaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 28-29.)

Yksi työelämän tutkimuksen tärkeistä tavoitteista on luoda yhteisiä käsitteitä sekä yhteistä keskustelukulttuuria eri toimialojen, sekä niiden sidosryhmien, välille. Tutkimus mahdollistaa yhteisten käsitteiden, selitysmallien ja keskustelukulttuurin luomisen. Näiden avulla taas voidaan luoda, ylläpitää ja muuttaa erilaisia käytäntöjä, toimintamalleja ja ajattelutapoja. Kun päätöksenteko ja ratkaisut perustuvat tutkimuksen avulla tuotettuun tietoon, on päätöksien tekeminen ja niihin sitoutuminen helpompaa. (Vilkkä 2015, 15.)

Teoreettisen viitekehyksen ohella tutkimuksessa käytetään myös käsitteitä. Arkikielen käsitteet ovat konkreettisia ja epätäsmällisiä, ja ne ovat muodostuneet kokemuksista ja

havainnoista. Teoreettiset käsitteet ovat sen sijaan muodostuneet järjestelmällisen tutkimustyön tuloksena, ja ovat yleistettävissä riippumattomiksi ajasta ja paikasta. Yleinen käytäntö on, ettei ammattialan peruskäsitteitä tarvitse määritellä erikseen lukijalle. (Vilkka 2015, 37-39.) Näin ollen, työssä ei siis erikseen lähdetä avaamaan esimerkiksi lainaneuvottelun, vakuuden tai varainsiirtoveron käsitteitä.

Erityispiirteenä *laadullisessa tutkimuksessa* on, ettei tavoitteena ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. Sen sijaan päämääränä on löytää esimerkiksi ihmisen toiminnasta jotain, mikä on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Ihmisten kuvaamien kokemusten ja käsitysten avulla pyritään selittämään näitä asioita, sekä tehdä niiden perusteella tulkintoja tutkittavasta asiasta. (Vilkka 2015, 155-157.) Työn tavoitteena oli selvittää nykyisen perehdytyksen puutteet erityisesti asuntokauppoja tekevän henkilöstön näkökulmasta, joten pyrki-myksenä oli selvittää heidän kokemuksiaan sekä käsityksiään saamastaan perehdytyksestä ja opastuksesta työhön. Oppaan luomisen kannalta oli oleellista selvittää niitä ongelmakohtia, jotka neuvojat kokivat itse tärkeiksi oman työnsä toteuttamisen kannalta. Esimiesten näkökulma mahdollisti asioiden tarkastelun myös toiselta kannalta, joka ei välttämättä olisi ollut havaittavissa vain neuvojien näkökulmasta kerätystä aineistosta.

Koska työ tehdään nimetysti vain toimeksiantajalle, sekä erikseen määrättyä, tiettyä ryhmää koskien, on kyseessä *tapaustutkimus*. Tapaus-, eli case-tutkimus, keskittyy ymmärtämään jotain tiettyä, rajattua kokonaisuutta, josta pyritään tuottamaan yksityiskohtaista ja intensiivistä tietoa. Tapaustutkimuksen tarkoitus ei ole tuottaa tutkimuksen tuloksista laajempaan joukkoon yleistettävissä olevaa materiaalia, mutta osoittaa niiden laajempi merkitys, jonka kautta tulokset olisivat jotenkin siirrettävissä tai yleistettävissä vastaavanlaiseen kohteeseen. (Jyväskylän yliopisto 2015.) Tapaustutkimus on ennemmin lähestymistapa tai näkökulma kuin menetelmä, jonka kautta todellisuutta tutkitaan. Tutkittava tapaus voi olla organisaatio, tai sen asiantuntevat henkilöt. Tapaustutkimus soveltuu käytettäväksi, kun tutkimuskohteen rajaus voidaan tehdä tarkasti ja täsmällisesti, sekä tarkoituksena on tarkastella menneisyyttä ja nykyhetkeä tutkimuskohteen luonnollisessa ympäristössä. (Vilkka 2015, 211-212.)

6.2 Kyselylomakkeen käyttö ja sisällönanalyysi

Hyvä esimerkki ja yleisesti käytetty väline määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmästä on *kyselylomake*. Se sopii hyvin aineiston keräämiseen suuremmalta joukolta, tai hajallaan olevalta kohderyhmältä. Kyselylomaketta käytettäessä vastaajalle esitetään kirjallisesti kysymys tai kysymyksiä, jotka tämä itse lukee, ja sen jälkeen vastaa kirjallisesti. Lomake sopii käytettäväksi myös silloin, kun vastattavaksi annetut kysymykset ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja kovin henkilökohtaisia. Paperisen lomakkeen etuna on, että vastaaja jää aina tunteettomaksi, eli vastausten käsittely nimettöminä on helppoa. Kysely voidaan lähettää myös sähköisessä muodossa esimerkiksi sähköpostin välityksellä, joka on tehokas toimitustapa kun

vastaajajoukkona on yrityksen toimijoita. Sähköisessä kyselyssä on kuitenkin haasteita nimitys-
tömyyden turvaamisen kanssa, sillä esimerkiksi vastausten lähettäjän sähköpostiosoite voi
paljastaa vastaajan henkilöllisyyden. (Vilkkä 2015, 122-125.)

Kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu vaikuttaa ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen.
Ennen lomakkeen suunnittelua, tulee tutkimuksen tekijän perehtyä riittävästi tutkimuksen ai-
heeseen. Lomake on hyvä luetuttaa läpi aihealueen asiantuntijalla, jotta se varmasti vastaa
tarkoitusta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2011.)

Kyselylomakkeella voi olla eri tavoin muotoiltuja kysymyksiä, kuten monivalintakysymyksiä,
sekamuotoisia kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaajalle on
annettu valmiiksi vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee mielestään kysymykseen sopi-
vimman. Avoimen kysymyksen tavoite on saada vastaaja ilmaisemaan kysymykseen spontaanin
mielipiteensä. Sekamuotoinen kysymys on näiden kahden yhdistelmä, jossa osa vastausvaihto-
ehdoista on valmiina, mutta vaihtoehtona on myös avoin vaihtoehto. Tämä toimii eteenkin sil-
loin kysymyksen muotoiluvaihtoehtona, kun epäillään, ettei kaikkia vastausvaihtoehtoja tun-
neta. Oleellista on myös, että kysymykset muodostaisivat johdonmukaisella järjestyksellään
selkeän juonen, joka helpottaa kysymyksien ymmärtämistä ja niihin vastaamista. (Vilkkä
2015, 140-141, 143.)

Vastattavaksi lähetettävään lomakkeeseen on hyvä liittää mukaan saate, jossa kerrotaan yksi-
tyiskohtia kyselyn käyttötarkoituksesta. Saatteessa tulisi esittää mikä kysely on kyseessä,
kuka tekee tutkimusta ja kuka sen toimeksiantaja on, sekä minkälaiseen ryhmään kysely koh-
distetaan. Kuvailun tulee sisältää tieto siitä, mihin saatuja vastauksia käytetään, miten pitkää
vastausaika on ja miten sillä saatuja henkilötietoja käsitellään. Saatteessa voi esimerkiksi
muistuttaa, että vastaukset käsitellään nimettömästi. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto
2011.)

Sisällönanalyysillä voidaan analysoida erilaista aineistoa, kuten lähes mitä tahansa kirjalli-
sessa muodossa olevaa materiaalia, järjestelmällisesti ja objektiivisesti. Se sopii hyvin myös
täysin strukturoimattoman aineiston analysoimiseen. Sen avulla pyritään saamaan aikaan tii-
vistetty, yleismuotoinen kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, mutta menetelmällä
pystytään ainoastaan järjestämään aineisto johtopäätösten tekemistä varten. *Aineistolähtöi-
sessä sisällönanalyysissä* aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja luodaan siihen liittyvät teo-
reettiset käsitteet. Aineistoon tutustutaan huolellisesti ja siitä etsitään pelkistetyt ilmaukset.
Nämä listataan ja niistä etsitään sekä samankaltaisuuksia että erilaisuuksia. Samankaltaiset
ilmaukset voidaan ryhmitellä tai yhdistää omiksi alaluokikseen, joista samankaltaiset voidaan
yhdistää yläluokiksi ja jälleen pääluokiksi tai yhdistäviksi luokiksi. Näistä pääluokista muodos-
tetaan kokoavia käsitteitä. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 159-160, 170-174.)

Sisällönanalyysillä tuotettu aineisto voidaan *kvantifioida*, eli tuottaa määrällisiä tuloksia sanallisesti kuvatusta aineistosta. Aineistosta riippuen, se saattaa tuottaa merkittävää lisätietoa ja selkiyttää saatuja vastauksia. Kvantifioinnissa voidaan esimerkiksi laskea, montako kertaa sama asia esiintyy saaduissa vastauksissa tai kuinka moni vastaajista ilmaisee saman asian. Aineiston kvantifiointi voidaan esittää esimerkiksi taulukon avulla. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 167, 186-188.)

Kyselylomakkeen lähettämiseen käytettiin Microsoft Forms-alustaa, sillä kyselyn vastaanottamiseen ja vastausten lähettämiseen perinteisen kirjepostin kautta ei haluttu käyttää aikaa aikataulullisista syistä. Lisäksi lähes kaikki työtehtävät hoidetaan tietokoneella, joten vastaajilla on vaadittavat taidot sähköisen lomakkeen käyttöön. Kyselylomakkeet tarkistettiin ennen lähetystä erään asuntokauppakonttorin esimiehen, sekä tämän esimiehenä työskentelevän henkilön toimesta. Lisäksi lomakkeen ja sen sisältämien kysymysten ymmärrettävyys testattiin lähettämällä kysely yhdelle, etukäteen valitulle neuvojalle. Osapuolilta saadun palautteen perusteella kysymyksiä muokattiin vielä tarkemmiksi, sekä paremmin ymmärrettävään muotoon. Lopullinen, palautteiden perusteella muokattu kysely lähetettiin vastattavaksi sähköpostia käyttäen. Kyselylinkki lähetettiin osana saatekirjettä, joka löytyy tämän työn liitteenä 1. Saatekirje tehtiin Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston (2011) ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi asuntokauppakonttoreiden esimiehet kontaktoitiin etukäteen, ennen kyselylinkkien lähettämistä puhelimitse, jotta he pystyivät mahdollisuuksien mukaan varaamaan omille alaisilleen aikaa vastausten antamiseen.

Sekä asuntokauppakonttoreiden työntekijöille, että heidän esimiehilleen lähetetyissä kyselyissä käytettiin kaikkia edellä mainittuja kysymysmuotoja, eli avoimia kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Henkilöiden taustasta, kuten kokemusvuosista pankissa ja aiemmasta työkokemuksesta, selvitettiin tietoa sekä monivalinta, että sekamuotoisilla kysymyksillä. Kokemuksia saadusta perehdytyksestä ja sen sisällöstä sekä perehdytyksen koetusta laadusta kerättiin avoimilla kysymyksillä. Lisäksi esimiehiltä pyydettiin arvioita asteikkotasolla alaisuudessaan toimivien työntekijöiden osaamisen tasosta tiimitasolla vastaajan arvioinnin tekemisen helpottamiseksi sekä anonymiteettiriskin vuoksi. Kyselylomakkeiden lähetys toteutettiin huhtikuussa 2020 ja vastausaikaa annettiin viikon verran. Neuvojille osoitettu kysely lähetettiin koko perusjoukolle, eli kaikille pääkaupunkiseudun asuntokauppakonttoreiden neuvojille, joita on yhteensä 28 henkilöä. Esimiehille osoitettu kysely lähetettiin viidelle henkilölle vastattavaksi, eli kaikkien asuntokauppakonttoreiden esimiehille.

Työkalu tuotti määrällisten sekä sekamuotoisten kysymysten vastauksista suoraan vertailtavassa muodossa olevaa, määrällistä aineistoa, joka voitiin ladata Microsoft Excel-tiedostoksi. Tuloksista poistettiin vastaajien henkilötiedot anonymiteetin suojaamiseksi. Määrällisten kysymysten osalta tulokset käsiteltiin sellaisina, kuin Forms-alusta ne esitti. Laadullisten, avointen kysymysten vastaukset käsiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Avoimiin

kysymyksiin saadut vastaukset käytiin läpi huolellisesti, jonka jälkeen ne pelkistettiin. Aineistosta poimittiin samoihin aihealueisiin liittyvät vastaukset, sekä muodostettiin niiden pohjalta alakäsitteet. Yläkäsitteet muodostettiin alakäsitteiden pohjalta. Neuvojen yläkäsitteiksi muodostui *perehdytys siirtyessä asuntokauppakonttoriin, perehdytyksen puutteet ja ongelmat*, sekä *lisätiedon tarve*. Esimiesten osalta yläkäsitteiksi muodostuivat *avustaminen ongelmatilanteissa*, sekä *hyödyllisin osaaminen*. Alakäsitteiden esiintyminen vastauksissa laskettiin manuaalisesti, eli kuinka moni vastaajista mainitsi saman aiheen vastauksessaan. Kvantifioinnista laadittiin taulukot tulosten havainnollistamiseksi, jotka esitetään tulosten käsittelyn yhteydessä. Kvantifioinnin perusteella oli helpompi hahmottaa, kuinka moni neuvojista piti asiaa tärkeänä.

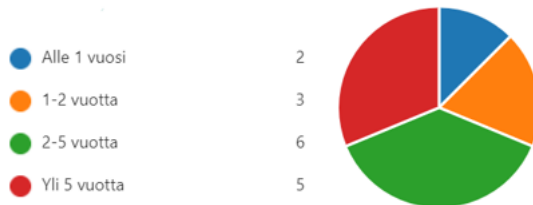
7 Tulokset

Neuvojen kyselyyn vastasi 16 henkilöä ja vastausprosentti yhteensä 57%. Perusjoukosta useampi henkilö toimi kyselyn toteutusajankohtana muissa tehtävissä tai oli poissa työpaikaltaan, eikä sen vuoksi päässyt vastaamaan kyselyyn. Näin ollen vastausprosentti oli todellisuudessa suurempi, mutta ei tarkasti laskettavissa henkilötietosuojasta johtuen. Neuvojat käyttivät vastaamiseen aikaa keskimäärin reilu 10 minuuttia. Kyselyssä käytetyt kysymykset ja kysymystyypit esitellään liitteessä 2. Seuraavassa kuviossa (kuvio 3) esitetään kootusti neuvojen aiempi kokemus pankkityöstä, sekä kokemusvuodet asuntokauppojen tekemisestä.

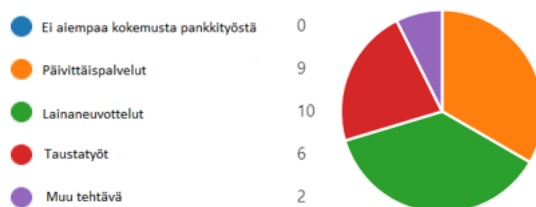
1. Työkokemusvuodet pankissa



2. Kokemus asuntokauppojen tekemisestä



3. Aiempi kokemus ennen asuntokauppojen tekemistä (voit vastata useamman)



Kuvio 3: Neuvojen aiempi kokemus sekä työkokemuksen määrä asuntokauppatyöstä

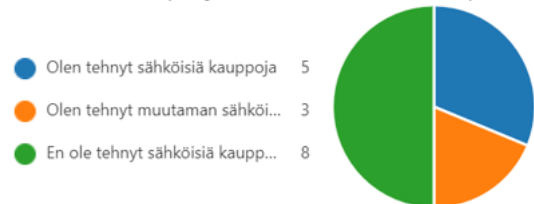
Valtaosa kyselyyn vastanneista, 11 neuvojaa, on ollut töissä pankkialalla yli 10 vuotta ja kauppojen tekemisestä kokemusta on valtaosalla vastanneista enemmän kuin kaksi vuotta. Lisäksi kaksi kolmasosaa vastanneista ovat siirtyneet tekemään kauppvoja rahoitusneuvojan tai henkilökohtaisen pankkineuvojan tehtävistä, joiden tärkein työtehtävä on lainaneuvotteluiden tekeminen. Rahoitusneuvoja-taustan vuoksi useampi vastaajista ilmoittikin, ettei ole saanut minkäänlaista perehdytystä asuntokauppojen tekemiseen asuntokauppakonttorin työntekijäksi siirtyessään, sillä kaupanteko kuului myös edelliseen työtehtävään. Näin ollen perehdytykselle ei siis ollut heidän kohdallaan varsinaista tarvetta.

Neuvojen kokemus sähköisistä valtakirjoista ja niiden käsittelystä oli melko tasaista. Hieman alle puolet vastaajista olivat käsitelleet sähköisiä valtakirjoja, kun yhdeksällä neuvojalla kuudestaatoista ei ollut niistä mitään kokemusta. Kokemus sähköisestä asuntokaupanteosta muutteli sähköisten valtakirjojen tulosta, sillä tasan puolet ilmoitti, ettei ole tehnyt sähköisiä kauppvoja, kun toinen puolikas ilmoitti tehneensä sähköisiä kauppvoja. Tulokset esitetään seuraavassa kuviossa (kuvio 4).

5. Oletko käsitellyt työssäsi sähköisiä valtakirjoja?



6. Kokemus sähköisistä asuntokaupoista, esim DIAS-kaupat ja sähköiset kiinteistökaupat



7. Kuinka tuttua sähköisen asuntokaupan tekeminen on sinulle?



Kuvio 4: Neuvojen kokemukset sähköisistä valtakirjoista ja kaupoista

Kuvion (kuvio 4) alimmassa kaaviossa kuvataan neuvojen omaa näkemystä omasta osaamisestaan sähköisen kaupanteon osalta. Siitä huolimatta, että kahdeksan neuvojaa ilmoitti, ettei heillä ole kokemusta sähköisten kauppajen teosta, vain yksi vastaajista ilmoitti, ettei sähköinen kaupanteko ole lainkaan tuttua. Puolet vastaajista ilmoitti tietävänsä edes jotain sähköiseen kaupantekoon liittyen ja seitsemän vastaajaa kuudestatoista ilmoitti tietävänsä, miten kaupat tehdään teoriassa tai jopa myös käytännössä.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 1) esitetään neuvoille tehdyn kyselyn avointen vastausten kvantifiointi. Kvantifiointi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin jatkeeksi, jotta tulokset saataisiin helpommin ymmärrettävään järjesteltävissä olevaan muotoon. Vasemmalla esitetään yläkäsite sekä sen alakäsitteet, oikealla vastaukset sekä niiden yhteenlaskettu määrä alakäsitekohtaisesti.

| Perehdytys siirtyessä asuntokauppakonttoriin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Yht. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|------|
| Kaupanteko tuttua entuudestaan | X | | X | | | | | | X | | | | | | X | X | 5 |
| Perehdytys saatu | | | | | X | | X | X | | X | X | | | | | | 5 |
| Perehdytystä ei saatu | | X | | X | | X | | | | | | X | X | X | | | 6 |

| Perehdytyksen puutteet ja ongelmat | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Yht. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|------|
| Perehdytyksessä ei ollut puutteita | X | X | X | X | | X | | | X | X | | | | | | | 7 |
| Ajanpuute | | | X | | X | | X | | | | X | X | X | | | | 6 |
| Puutteet ohjeissa | | X | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | 6 |
| Rahoitusosaamisen kehittäminen | | | | X | X | X | | X | | | X | | | | | | 5 |
| Aiemman osaamisen huomiotta jättäminen | | | | X | X | X | X | X | | | X | X | | | X | | 8 |

| Lisätiedon tarve | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Yht. |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|------|
| Sähköinen kaupanteko | | | | | X | | X | | | X | | | X | | X | | 5 |
| Ohjeistus ja niiden muutokset | X | X | X | X | X | | X | X | X | X | X | X | X | X | | | 13 |
| Ajantasainen tieto luottoneuvottelijoiden työhön liittyvistä muutoksista | | | | | | | | X | | | X | X | | X | | | 4 |

(n = 16)

Taulukko 1: Sisällönanalyysin pohjalta tehty kvantifiointi neuvojen avoimista vastauksista

Taulukon (taulukko 1) ensimmäisessä kohdassa esitetään saadut vastaukset perehdytyksen saamisesta. Viisi neuvojaa vastasi, ettei perehdytykselle ollut tarvetta ja 6 ilmoitti ettei ollut saanut perehdytystä lainkaan. Viisi vastaajista oli saanut perehdytyksen, joista kaikki kertoivat sen koostuneen pääosin kokeneemman kollegan varjostamisesta sekä työn havainnoinnista. Seitsemän vastaajaa ilmoitti, ettei heidän mielestään perehdytyksessä ollut puutteita.

Toisessa kohdassa (taulukko 1) keskitytään perehdytyksen puutteisiin ja ongelmiin. Nykyisen perehdytyksen ongelmana pidettiin ajanpuutetta, puutteita ohjeissa sekä liian pintapuolisena rahoitusosaamisen kehittämisenä. Neuvojat kokivat, ettei heidän aikansa riitä uuden opiskelamiseen tai uusien kollegoiden perehdyttämiseen, vaan heidän on keskityttävä omaan työhönsä. Ohjeistuksen puutteellisuutta käsiteltiin yhtä monessa vastauksessa. Neuvojat myös kokivat, että parempi rahoitusosaaminen auttaisi selviämään paremmin ongelmatilanteista tai tilanteista, joissa ohjeistus on puutteellinen. Perehdytyksen koettiin olevan melko joustamaton ja siinä ei otettu huomioon uuden työntekijän aiempaa taustaa ja työkokemusta. Jotta perehdytyksessä voitaisiin keskittyä niihin asioihin, jotka ovat uuden työntekijän kannalta oleellisia, liitettiin perehdytysoppaaseen lomake, jolla voidaan selvittää uuden työntekijän osaamista hänen omasta näkökulmastaan. Lomake annetaan ennen perehdyttämisen aloittamista uudelle tekijälle täytettäväksi ja siihen merkitään ne aihealueet, jotka ovat jo entuudestaan tuttuja. Näin aika voidaan käyttää hyödyllisemmin ja tehokkaammin niihin asioihin, joita uusi työntekijä ei koe osaavansa lainkaan, tai kokee tarvitsevänsä tukea.

Kolmannessa kohdassa (taulukko 1) käsitellään neuvojen lisätiedon tarvetta. Vastausten perusteella neuvojat kaipaivat selkeästi eniten lisätietoa uusiin ohjeistuksiin, sekä ohjeiden muutoksiin liittyen. Neuvojen toiveet perehdytyksen sisällölle on jaettavissa kolmeen pääkohtaan. Eniten toivottiin omaa henkilökohtaista perehdyttäjää, joka olisi tukena ja

opastamassa. Moni vastaaja kertoi oman kokemuksensa siitä, että työn oppi parhaiten teke-
mällä, joten käytännön työn seuraamista ja kollegan varjostamista pidettiin tärkeänä osana
perehdytystä. Toisena tuli rahoitusosaamisen lisääminen, sillä neuvojan tulee ymmärtää ra-
hoituksen periaatteet, jotta tämä voi opastaa asiakasta tarvittaessa sekä osaa tehdä tarvitta-
vat tarkistukset asiakirjojen oikeellisuuden ja pätevyyden osalta. Kolmantena vastauksista
nousi perehdytyksen suorittaminen riittävän pitkällä aikajaksolla, sekä ajan varaaminen myös
kertaamista varten.

Esimiesten kyselyssä käytetyt kysymykset ja kysymystyypit esitellään liitteessä 3. Kyselyyn
vastasi viisi henkilöä viidestä ja kyselyn osalta vastausprosentti oli täten 100%. Vastaamiseen
käytetty aika oli keskimäärin reilu 10 minuuttia. Esimiesten alaisuudessa toimivien tiimien
koko vaihteli kahden ja yhdeksän neuvojan välillä ja neljällä viidestä esimiehestä oli itsellään
kokemusta asuntokauppojen tekemisestä. Sähköisiä asuntokauppoja tehtiin neljässä tiimissä.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) esitetään esimiehille tehdyn kyselyn avointen vastausten
kvantifiointi. Kvantifiointi on tehty samalla tavalla kuin neuvojien kyselyn aineistolle. Esi-
miesten kannalta oleelliset yläkäsitteet olivat neuvojien avustaminen ongelmatilanteissa,
sekä hyödyllisin osaamispohja asuntokauppaneuvojalle.

| Avustaminen ongelmatilanteissa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | yht |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|
| Poikkeukset | | X | X | X | | 3 |
| Puutteet ohjeissa | | X | X | | X | 3 |
| Asiakkaan käytös | | X | | | X | 2 |
| Lakiasiat | X | | | X | X | 3 |

| Hyödyllisin osaaminen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | yht |
|------------------------------|---|---|---|---|---|-----|
| Rahoitusosaaminen | X | X | X | X | X | 5 |
| Tukiverkoston luominen | | X | X | X | | 3 |

(n= 5)

Taulukko 2: Sisällönanalyysin pohjalta tehty kvantifiointi esimiesten avoimista vastauksista

Taulukon (taulukko 2) ensimmäisessä kohdassa on käsitelty esimiesten vastausten perusteella
havaittuja tilanteita, joissa neuvot tarvitsevat esimiehensä apua. Vastausten perusteella
eniten kysymyksiä ja ongelmatilanteita aiheuttavat asuntokauppoja tekevien neuvojien saa-
mat epäselvät tai puutteelliset ohjeistukset, sekä kauppojen onnistumiseksi tehtävät poik-
keustoimenpiteet. Kolme viidestä esimiehestä mainitsi vastauksessaan, että heiltä kysytään
ongelmatilanteissa erityisesti lupia poikkeusten tekemiseen. Esimiehet kokivat, että heiltä ky-
sytään eniten valtakirjoihin, puutteellisiin ohjeistuksiin sekä poikkeuslupiin liittyviä kysymyk-
siä. Valtakirjojen osalta neuvot haluavat erityisesti varmistaa, että asiakirjan hyväksyminen
on mahdollista. Esimieheltä pyydettiin myös tulkinta-apua puutteellisten tapaamisohjeiden

lukemiseen, jotta kaupoilla neuvojan tekemät toimenpiteet ovat hyväksyttyjä ja pankin käytännön mukaisia.

Kolme viidestä totesi myös tapaamista varten saadun epäselvän ohjeistuksen, kuin myös lakiin liittyvien tulkinta-asioiden aiheuttavan kysymyksiä. Kaksi vastaajaa mainitsi myös asiakkaiden käytöksen aiheuttavan satunnaisia avunpyyntöjä. Seuraavassa kuvassa (kuva 3) esitetään tulokset esimiesten näkemyksestä alaistensa osaamiseen liittyen.

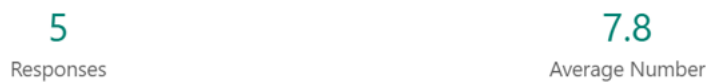
6. Koetko, että ongelmatilanteissa alaisuudessasi toimivat henkilöt pystyvät oman osaamisensa perusteella ratkaista tilanteen itsenäisesti?

[More Details](#)



8. Koetko alaisuudessasi työskentelevien henkilöiden olevan osaamisensa osalta samantasoisia?

[More Details](#)



Kuva 3: Esimiesten käsitys alaistensa osaamisesta asteikolla 1-10

Kuvassa olevalla ylemmällä kysymyksellä (kysymys 6, liite 3) pyrittiin selvittämään esimiesten näkemystä alaistensa kyvystä ratkaista itsenäisesti asuntokauppatilanteen ongelmia. Esimiehet arvioivat, että heidän alaisuudessaan toimivat neuvotat pystyvät pääsääntöisesti ratkaista ongelmaa itsenäisesti. Vastaus annettiin asteikolla 1-10 ja vastausten keskiarvo oli 8,8. Neljä viidestä antoi tiimilleen arvosanaksi numeron 9 ja yksi esimies antoi vastaukseksi arvosanan 8. Kukaan vastanneista ei kokenut, etteikö neuvotat kykenisi ratkaisemaan ongelmatilanteita itse, vaan että kyse on lähinnä varmistuksen hakemisesta.

Esimiehet arvioivat kysymyksen 8 vastauksissaan neuvotien osaamisen tasaisuutta. Ero oli selkeä itsenäisen ongelmanratkaisun vastauksiin verrattaessa, sillä vastausten keskiarvo oli 7,8. Neljä viidestä arvioi osaamisen tasoa arvosanalla 8, kun yksi vastaajista antoi arvosanaksi 7. Taulukossa 2 esitetyn kvantifioinnin mukaan hyödyllisimmäksi taustaksi esimiehet kokivat selkeästi rahoitukseen liittyvät työtehtävät, sillä tällöin henkilö perehdytetään huomattavasti syvemmin lainojen ja vakuuksien käsittelyyn. Selkeästi suurimpana etuna mainittiin aiempi kokemus asuntorahoituksen neuvotana tai henkilökohtaisena pankkineuvotana.

Esimiehillä oli vastausten perusteella hyvin laajalla skaalalla toiveita perehdytyspaketin sisällölle. Erityisesti toivottiin rahoitukseen liittyvän osaamisen lisäämistä, sekä yhteistyötä lainaneuvottelijoiden ja omien kollegoiden kesken. Neuvotille toivottiin myös selkeää ohjeistusta siihen, mikä kuuluu heidän työnkuvaansa ja mikä ei.

Kyselyiden toteutus onnistui odotettua paremmin, eteenkin esimiesten kyselyn osalta. Viikon vastausaika riitti melko hyvin, eikä kummankaan kyselyn osalta tarvinnut lähettää erillistä muistutusviestiä ja vastauskehotusta. Etenkin esimiehille etukäteen kyselystä ilmoittaminen osoittautui hyväksi ratkaisuksi, sillä osalle neuvojista oli jopa varattu erikseen aikaa kyselyyn vastaamista varten. Esimiehistä kyselyyn vastasi koko perusjoukko ja neuvojista yli puolet.

Kyselyistä saadut vastaukset olivat toivotunlaisia sisällöltään. Muutamien neuvojen kyselyssä olleisiin avoimiin kysymyksiin 1-3 vastaajaa jätti vastaamatta, mutta nämä vastaamatta jättämiset pystyttiin kysymyksen asettelusta johtuen huomioimaan vastauksissa. Tällainen kysymys oli esimerkiksi neuvojen lomakkeen kysymys 8 (liite 2), jossa kysyttiin, jäikö neuvojan perehdytyksestä puuttumaan jotain. Vastaamatta jättäminen voitiin tulkita niin, ettei vastaajan mielestä perehdytyksestä jäänyt puuttumaan mitään. Onnistuneen kysymysten asettelun johdosta tulokset oli helppo käsitellä aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin, sekä kvantifioida paremman ymmärryksen saavuttamiseksi.

Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset olivat laadultaan hyviä ja käyttökelpoisia, sekä vertailtavissa keskenään niin esimiesten kuin neuvojen kyselyissä. Saatujen vastausten perusteella pystyttiin hahmottamaan selkeästi koettuja puutteita perehdytyksessä, sekä kehittämään ratkaisuehdotuksia. Kysymyksiä olisi voinut olla molemmilla lomakkeilla enemmän, esimerkiksi tarkentavien kysymysten muodossa. Myös molempien perusjoukkojen edustajia, erityisesti neuvojia, olisi voitu haastatella kyselystä saadun aineiston tueksi. Näin neuvojen käsitys nykyisen perehdytyksen puutteista olisi voitu kuvata laajemmin. Esimiesten kokemusten hahmottamisen tukena olisi voinut toimia muutaman päivän ajan tehtävä havainnointi.

8 Opas

Työn tuotoksena laadittu opas sisältää asuntokauppakonttorin työntekijän päivittäisiin työtehtäviin oleellisesti liittyvää tietoa, joka perustuu niin työnantajan sisäisiin toimintaohjeisiin, yleisiin käytäntöihin ja erilaisiin lakeihin, kuten verolainsäädäntöön sekä asuntokauppalakiin. Oppaan teossa on hyödynnetty myös työpaikan hiljaista tietoa, sillä sen kävi läpi asuntokauppoja tekevien neuvojen edustaja, jonka kommenttien perusteella oppaan tietoja tarkennettiin ja lisättiin kokemukseen perustuvia tietoja. Opas sisältää työnantajan omia, sisäisiä ohjeistuksia sekä tietoja toimintatavoista, joten se salataan salassapitovelvollisuuden vuoksi. Jotta oppaan sisällöstä ja laajuudesta saisi kuitenkin käsityksen, on sen sisällysluettelo esitetty seuraavassa kuvassa (kuva 4).

Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| Sertifioinnit – ennen kaupanteon aloittamista | 3 |
| Asuntokaupan kulku | 4 |
| Kaupan kohde | 5 |
| Valmistautuminen kaupantekoon | 6 |
| Ajanvarauksen tiedot | 6 |
| Tapaamiseen valmistautuminen | 6 |
| Kauppakirjaan tutustuminen | 7 |
| Toisesta pankista kauppaa varten siirretty vakuus | 7 |
| Luottoasiakirjat – kokonaisuus haltuun | 8 |
| Velkakirja | 8 |
| Panttaussitoumus | 11 |
| Jälkipanttisopimus | 12 |
| Mahdolliset liitteet | 12 |
| Vakuutusasiakirjat | 13 |
| Asuntokaupan vaiheet | 14 |
| Asunto-osakkeen kaupat | 16 |
| Ostettavan kohteen yhtävelka | 16 |
| Osakekirjan siirtomerkintä ja mahdolliset lisäasiakirjat | 16 |
| Varainsiirtoveron ilmoittaminen ja maksaminen | 16 |
| Kiinteistökaupat | 17 |
| Kiinteistörekisteri | 17 |
| Lainopilliset kirjaamisasiat ja mahdolliset lisäasiakirjat | 17 |
| Varainsiirtoveron ilmoittaminen ja maksaminen | 17 |

| | |
|---|----|
| Käteiskaupat | 18 |
| ASO -kohteen kauppa | 18 |
| RS-kohteen kauppa | 18 |
| Sähköinen allekirjoitus ja sen käyttäminen kaupanteossa | 19 |
| Nordean hyväksymät ulkoiset allekirjoituspalvelut | 19 |
| Kaupankäynnin sähköiset palvelut | 19 |
| Sähköinen huoneistotietorekisteri | 21 |
| Ohje asiakirjojen arkistointiin | 22 |
| Mistä apua? | 24 |
| Mistä tukea omalle osaamiselle? | 25 |



Kuva 4: Asuntokauppaneuvojan oppaan sisällysluettelo

Oppaassa käsitellään kaupanteon aloittamista, aina sertifioinnin eli pätevyyden hankkimisesta ja valmistautumisesta asiakirjojen arkistointiohjeisiin. Oppaassa käsitellään aiheita perustasolla ja siihen on pyritty keräämään työtä helpottavia vinkkejä. Se on ensisijaisesti tehty niitä työntekijöitä ajatellen, joilla ei ole aiempaa kokemusta kaupanteosta, eikä välttämättä myöskään rahoituksesta. Opas sisältää myös tässä työssä esitetyt kuvat 1 ja 2 asuntokauppaan käytettävän ajan sekä valmistautumisvaiheiden havainnollistamiseksi.

Koska asuntokauppoja tekevien neuvojen tausta ja lähtökohdat ovat todella erilaiset, on opas joillekin asuntokauppojen tekijöille todennäköisesti tarpeeton. Opas on kuitenkin laadittu siltä kannalta, ettei uudella työntekijällä ole aiempaa osaamista luottoasiakirjojen käsittelystä tai asuntokauppojen tekemisestä, toisin kuin esimerkiksi rahoitustehtävistä kaupantekijäksi siirtyvällä neuvolla olisi. Tällaisella työntekijällä ei kuitenkaan välttämättä ole osaamista itse kaupantekotilaisuudesta, joten hän voi silti löytää oppaasta itselleen uusia ja hyödyllisiä ohjeita. Perehdytyksen kehittämisen tueksi oppaan liitteeksi laadittiin lomake, jolla uusi työntekijä voikin kertoa esimiehelleen tai perehdyttäjälleen aiemmasta osaamisestaan, jotta perehdyttäjä tietää, mihin uusi työntekijä kokee kaipaavansa erityistä tukea.

9 Yhteenveto ja johtopäätökset

Työn tavoitteena oli selvittää Nordean pääkaupunkiseudulla toimivien asuntokauppakonttoreiden perehdytyksen nykytila, sekä sen mahdolliset puutteet. Tavoitteeseen pyrittiin pääsemään suorittamalla kyselytutkimus, joka sisälsi sekä määrällisiä monivalintakysymyksiä, että laadullisia avoimia kysymyksiä. Työn tarkoitus oli luoda tulosten pohjalta opas uudelle asuntokauppakonttorilaiselle, jonka avulla perehdytystä voidaan tehostaa. Koska opas sisältää toimекsiantajan sisäisiä toimintamalleja ja ohjeistuksia, salattiin se kokonaisuudessaan.

Kyselyistä saadun aineiston pohjalta voitiin todeta, että asuntokauppakonttorin nykyinen uuden työntekijän perehdytys oli osittain puutteellinen. Työntekijät kokivat, että perehdytyksessä ei oltu otettu huomioon heidän aiempaa osaamistaan tai taustaansa, sekä heidän odotettiin osaavan enemmän kuin he todellisuudessa osasivat. Perehdytyksen päivittämiselle oli siis myös kyselyiden perusteella selkeästi havaittavissa oleva tarve. Asuntokauppakonttoreiden tapauksessa suuri osa kyselyyn vastanneesta, kauppoja tekevästä henkilöstöstä on taustaltaan pitkän työkokemuksen omaavia rahoitusneuvojia. Näiden henkilöiden osaaminen on jo entuudestaan laajaa ja työtehtävät tuttuja. Tämä saattaa selittää sitä, miksi niin harva kertoo saaneensa perehdytyksen asuntokauppaneuvojan tehtävään, sillä osaaminen on ollut jo olemassa. Ongelmia saattaa kuitenkin ilmetä, kun tehtävään siirretään henkilö, jolla ei ole lainkaan aiempaa kokemusta kyseisestä työnkuvasta.

Rahoituksen osaamiselle on oma lakiin perustuva vaatimustasonsa, mutta neuvojat kokivat, että lisätuki olisi tervetullutta eteenkin silloin, kun uusi työntekijä siirtyy asuntokauppakonttorin työntekijäksi. Syvällisempää perehdytystä ja kertaamista kaivattiin myös niihin tilanteisiin, kun vanhat toimintaohjeet päivitetään tai ne muuttuvat. Kyselyiden tuloksista havaittiin myös selkeä tarve myös perehdytyksen muokattavuudelle. Neuvojen omana toiveena oli lisätä mentoroinnin sekä varjostamisen käyttöä perehdytyksessä. Vastauksissa toivottiin myös riittävää ja yksilöllisesti joustavaa perehdyttämisen aikataulua. Esimiesten vastauksista havaittiin myös tarvetta alaisten valmentamiselle itsenäisempään päätöksentekoon, jossa voidaan hyödyntää coachingia työkaluna.

Microsoft Forms toimi hyvin alustana kyselyiden laatimiselle sekä lomakkeiden lähettämiseksi ja vastausten analysoinnille etenkin määrällisten monivalintakysymysten osalta. Alustan käyttö oli helppoa ja lomakkeen lähettäminen vastattavaksi nopeaa ja vaivatonta. Lisäksi etuna oli vastaajien aiempi kokemus alustan käytöstä. Kyselytutkimuksen osalta neuvoille osoitettu kysely jäi vastausmäärältään vähäiseksi. Vastausaikaa annettiin viikon verran, joka saattoi kyselyhetkellä vallitsevasta koronavirus-tilanteen aiheuttamista poikkeusoloista johtuen olla liian lyhyt. Esimiesten kyselyn osalta vastausmäärä oli 100 prosenttia ja vastaukset olivat pitkälti odotetun kaltaisia, joten kysely oli onnistunut, eikä vastausaikakaan ollut ongelmallinen.

Neuvojille vastattavaksi lähetetyn kyselyn osalta vastausmäärä jäi vähäisemmäksi, mutta vastausprosentin osalta mahdolliseksi laskea tarkasti. Koronavirus-tilanteen johdosta riskiryhmään kuuluneita neuvoja siirrettiin toisiin tehtäviin tartuntariskin pienentämiseksi, heitä määrättiin etätöihin kotiin sekä altistuneita karanteeniin. Näin ollen tavoitettavissa olleita, vastaamaan kyenneitä asuntokauppaneuvoja oli todellisuudessa vähemmän, kuin perusjoukossa jolle kysely lähetettiin. Koska näihin toimenpiteisiin johtaneet tiedot ovat salassapitovelvollisuuden ja henkilötietosuojan alaisuudessa, ei todellista vastausprosenttia pystytäkään laskea. Vastausajan pidentäminen ja kyselyyn vastaamisesta muistuttaminen uudella viestillä olisi saattanut tuottaa muutamia vastauksia lisää kyselyyn, mutta alkuperäisillä toimenpiteillä saatu vastausmäärä koettiin riittävänä.

Neuvojen antamat vastaukset noudattivat myös pitkälti odotettua, mutta kokemukset sähköisistä valtakirjoista ja sähköisestä kaupanteosta yllättivät vähyydellään. Molempien kyselyiden osalta kysymysten asettelu oli onnistunut testaamisen jälkeen, eivätkä vastaukset juurikaan poikenneet kysymysten aiheista. Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset olivat laadultaan hyviä ja käyttö- sekä vertailukelpoisia. Vastausten perusteella pystyttiin tunnistamaan nykyisen perehdytyksen puutteita sekä havaitsemaan kehityskohtia. Nämä tekijät otettiin huomioon perehdytysoppaan laadinnassa sekä toimeksiantajan että neuvojen tarpeiden täyttämiseksi.

Kyselyillä hankittu aineisto on työyhteisön kehittymisen ja oppimisen kannalta hyödyllistä. Tulosten perusteella toimeksiantaja voi kehittää omaa perehdyttämisen prosessiaan ja saada parempia tuloksia sekä tyytyväisempiä työntekijöitä. Työntekijät pitävät perehdytystään olennaisena osana työyhteisöön liittymistä, joten sen painoarvo on heille suuri. Onnistuneen perehdytyksen ansiosta työntekijä kokee, että häntä arvostetaan ja tuetaan uudessa työssä.

Työn tuotoksena tehty opas on laadittu valmiina pohjana perehdytyksen parantamiseksi. Sen tarkoitus ei ole korvata muita perehdytykseen kuuluvia osia kuten verkkokursseja ja osaamistestejä, vaan tukea varsinkin niitä uusia asuntokauppaneuvoja, joilla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta rahoituksesta tai siihen liittyvistä asiakirjoista. Oppaassa käsiteltävät asiat ovat niitä aiheita, jotka enimmäkseen opitaan kokemuksen ja itse työn suorittamisen kautta. Työn toimeksiantaja tulee käyttämään työn tuotoksena syntynyttä opasta uusien asuntokauppakonttorin työntekijöiden perehdytyksessä. Koska tuloksista havaittiin toive aiemman kokemuksen huomioimiseen perehdytyksessä, tehtiin oppaan liitteeksi lomake, jolla uusi työntekijä voi kertoa omasta osaamispohjastaan perehdyttäjälleen. Näin esimies tai tämän osoittama perehdyttäjä tietää jo etukäteen, mihin aiheisiin tulisi keskittyä ja minkä asioiden läpikäynti voidaan jättää vähemmälle huomiolle.

Mahdollisuudet asioida sähköisesti erilaisissa palveluissa kasvavat nykymaailmassa jatkuvasti. Koska perehdytyksen tulisi aina vastata vallitsevia olosuhteita, tulisi harkita sähköisten

kauppa-alustojen ja ulkoisten allekirjoituspalveluiden hyödyntämisen opettamista laajemmassa kuvassa. Koska tämän työn laatimishetkellä sähköiset asuntokauppalvelut, kuten DIAS, oli vasta pilotissa eli testausvaiheessa, olisi potentiaalinen seuraava kehityskohde näiden alustojen perehdytyksen kehittämisessä. Myös ulkoisten allekirjoituspalveluiden käyttämisen perehdytystä voisi kehittää entisestään, sillä harvoilla tämän työn kyselyyn vastanneilla neuvoilla oli kokemusta tällaisten asiakirjojen käsittelystä.

Lähteet

Painetut

Hakola, I., Hiila, I. & Tukiainen, M. 2019. Tiimiäly: Opas muuttuvaan työelämään. E-kirja. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.

Harvard Business School. 2009. Developing Employees: Expert Solutions to Everyday Challenges. E-kirja. Boston: Harvard Business School Publishing.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. E-kirja. Tallinna: Gaudeamus.

McManus, P. 2006. Coaching People: Expert Solutions to Everyday Challenges. E-kirja. Boston: Harvard Business School Press.

Salmela-Aro, K. 2018. Motivaatio ja oppiminen. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi, uudistettu laitos. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Asuntokauppalaki 843/1994. Viitattu 30.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

Björklund, T. 2015. Työelämässä asenne on osaamista tärkeämpää. Viitattu 28.3.2020. <http://www.skolar.fi/tyoelamassa-asenne-on-osaamista-tarkeampaa/>

Coaching-opas: mitä on coaching? 2019. Koulutus.fi. Viitattu 28.3.2020. <https://www.koulutus.fi/oppaat/mitaoncoaching-9434>

Dias. 2020. Kaupanteko helpottuu niin myyjälle kuin ostajalle. Viitattu 31.3.2020. <https://dias.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html>

Direktiivi 2014/17/EU: Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi kuluttajille tarkoitetuista kiinteää asunto-omaisuutta koskevista luottosopimuksista ja direktiivien 2008/48/EY ja 2013/36/EU sekä asetuksen (EU) N:o 1093/2010 muuttamisesta. Euroopan unionin virallinen lehti 28.2.2014. Viitattu 26.3.2020. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0017&from=fi>

Ensiasunnon osto-opas. 2019 Nordea. Viitattu 25.3.2020. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/koti/ensimmaisen-kodin-ostaminen/>

Europa. 2020a. Euroopan parlamentti. Viitattu 26.3.2020. https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-parliament_fi

Europa. 2020b. Euroopan Unionin neuvosto. Viitattu 26.3.2020. https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission_fi

Finanssivalvonta. 2018. Luottolaitokset. Viitattu 26.3.2020. <https://www.finanssivalvonta.fi/pankki/luottolaitokset/>

Holmberg, J. 2019. Huipputyypin rekrytointi onnistui! Entä perehdytys? Viitattu 16.4.2020. <https://www.tehylehti.fi/fi/blogit/mainio/huipputyypin-rekrytointi-onnistui-enta-perehdytys>

Hsu, G. 2017. Having a Mentor vs. Having a Developmental Network: Diversity is Key! Viitattu 28.3.2020. <https://gsm.ucdavis.edu/blog/having-mentor-vs-having-developmental-network-diversity-key>

Jyväskylän Yliopisto. 2015. Tapaustutkimus. Viitattu 29.3.2020. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>

Lainalupaus. 2019 Nordea. Viitattu 24.3.2020. https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/palvelumme/lainat/asuntolainat/lainalupaus.html?WT.srch=1&mc_en=google&mc_cam=Brand%20+%20Mortgage%20+%20Loan%20Promise%20-%20Exact%20-%20Finland%20-%20PPC&mc_ag=Brand%20+%20Loan%20Promise%20-%20Exact&mc_kw=nordea%20lainalupaus&mc_mt=e&mc_cid=400499694192&mc_camid=8309729172&mc_agid=89514159750&gclid=EALalQobChMI1pPw5tuz6AIVT8ayCh39NgnoE-AAYASAAEglsSvD_BwE

Laki luottolaitostoiminnasta 610/2014. Viitattu 24.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610#O4L15P12a>

Maanmittauslaitos. 2020. Kiinteistövaihdannan palvelu. Viitattu 31.3.2020. <https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/kiinteistovaihdannan-palvelu>

Mantere, T. 2016. Palkitsetko vai rankaisetko oma-aloitteisuudesta? Viitattu 28.3.2020. <http://www.karakuumana.fi/2016/09/palkitsetko-vai-rankaisetko-oma.html>

Mitä asuntokauppatilaisuudessa tapahtuu? 2019. Nordea. Viitattu 24.3.2020. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/muuttamassa/asuntokauppa.html>

Nordean historia. 2020. Nordea. Viitattu 23.3.2020. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/nordean-historia/>

Nordea Omaposti. 2019. Nordea. Viitattu 31.3.2020. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/nordean-omaposti.html>

Nordeassa hyväksyttävät henkilöllisyysasiakirjat. 2019. Nordea. Viitattu 31.3.2020. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/tule-asiakkaaksi/nordeassa-hyvaksyttavat-henkilollisyysasiakirjat.html>

Nuutinen, O. Päiväämätön. Jyväskylän Yliopisto. Hiljainen tieto. Viitattu 29.3.2020. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>

Osaamista kehittämään! - periaatteita ja menetelmiä osaamisen ylläpitoon ja lisäämiseen. 2011. 1. painos. KT Kuntatyöntekijät. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 26.3.2020. <https://www.jytyliitto.fi/sv/tyosuhde/tyoelamankehittaminen/Documents/Osaamista%20kehitt%C3%A4m%C3%A4n%20-opas.pdf#search=ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%20ja%20opastus>

Paananen, V. 2019a. Suomalaisyrityksen alustalla tehdään jo 90 prosenttia Ruotsin asuntokaupoista. Helsingin Sanomat 10.10.2019. Viitattu 25.3.2020. <https://www.hs.fi/talous/art-2000006267403.html>

Paananen V. 2019b. Asuntokauppoja tehdään digitaalisesti jo päivittäin. Helsingin sanomat 11.10.2019. Viitattu 25.3.3030. <https://www.hs.fi/talous/art-2000006268759.html>

Peiponen, P. 2019. Itseohjautuvuus tekee hyvää työyhteisölle. Viitattu 28.3.2020. <https://www.ukko.fi/blogi/itseohjautuvuus-tekee-hyvaa-tyoyhteisolle/>

Rakennuslehti. 2020. Koronavirus sai asunnon ostajat ja myyjät linnoittautumaan koteihinsa. Viitattu 28.3.2020. <https://www.rakennuslehti.fi/2020/03/koronavirus-sai-asunnon-ostajat-ja-myyjat-linnoittautumaan-koteihinsa/>

RE/MAX. 2015. Europeans only move four times in their lives. Viitattu 1.4.2020. <http://www.at-home-in-europe.eu/home-life/europe/europeans-only-move-four-times-in-their-lives>

RE/MAX. 2016. Suomalaiset ovat Euroopan aktiivisimpia muuttajia. Viitattu 1.4.2020. <https://data.remax.fi/index.php?id=3&n=66>

RE/MAX. 2015. Three in four Europeans wish to live in an owned house. Viitattu 1.4.2020. <http://www.at-home-in-europe.eu/home-life/europe/three-in-four-europeans-wish-to-live-in-an-owned-house>

Seeling, M. 2015. Tervetuloa taloon! TELMA. Viitattu 26.3.2020. <https://telma-lehti.fi/tervetuloataloon>

Takala, S. 2020. Koronavirus iski myös asuntokauppaan: ”näkymät tulevat olemaan haastavat seuraavat kuukaudet”. Helsingin Sanomat 18.3.2020. <https://www.hs.fi/koti/art-2000006443555.html>

Tampereen kaupunki. Päiväämätön. Perehdyttäminen - Hyvä perehdyttäminen on kaikkien etu. Viitattu 25.4.2020. https://www.oaj.fi/contentassets/05840ee0512649149b9de01078d5a6ba/tampere_perehdyttaminen.pdf

Työturvallisuuskeskus. 2020. Työhön perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu 26.3.2020. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 25.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#a738-2002>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Työsopimuslaki. Työnantajan ja työntekijän asema työsopimuslain mukaan. Viitattu 25.3.3030. <https://tem.fi/documents/1410877/2918935/Ty%C3%B6sopimuslaki>

Vainio, A. 2019. Mari uupui itseohjautuvassa työssä - tunnista varoitusmerkit: ”Itseohjautuvuus ei poista johtamisen tarvetta”. Viitattu 28.3.2020. <https://duunitori.fi/tyoelama/itseohjautuvuus-mari-uupui>

Vartiainen-Ora, P. 2007. Perehdymme monimuotoisuuteen - käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Viitattu 25.3.2020. http://www.tyoelamanverkko-opisto.fi/materials/petmo/erilaisuus_sallittu.pdf

Visma Sign. 2020. Sähköinen allekirjoittaminen - mikä on sähköinen allekirjoitus? Viitattu 31.3.2020. <https://vismasign.fi/ohjeet/mika-on-sahkoinen-allekirjoitus/>

Yhteenveto Nordeasta. 2020. Nordea. Viitattu 23.3.2020. <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/keita-olemme/Yhteenveto-Nordeasta/>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2011. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Postikyselyaineiston kokoaminen. Viitattu 29.3.2020. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/postikysely/postikysely.html>

Suulliset lähteet

Asuntokauppa-konttorin johtajan haastattelu 20.2.2020. Nordea Bank Oyj. Espoo.

Kuvat

| | |
|---|----|
| Kuva 1: Nordea lukuina - avainlukuja sidosryhmistä (Yhteenveto Nordeasta 2020.)..... | 8 |
| Kuva 2: Nordean kuuden askeleen opas asunnonostajalle (Ensiasunnon osto-opas 2019.) | 10 |
| Kuva 3: Esimiesten käsitys alaistensa osaamisesta asteikolla 1-10 | 39 |
| Kuva 4: Asuntokauppaneuvojan oppaan sisällysluettelo | 41 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1: Ennen asuntokauppaa tehtävät tarkistukset kaupan onnistumiseksi (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.) | 12 |
| Kuvio 2: Asuntokaupan ajanvarauksen kulku pankin konttorissa toteutettuna (Asuntokauppakonttorin johtaja 2020.) | 15 |
| Kuvio 3: Neuvojien aiempi kokemus sekä työkokemuksen määrä asuntokauppatyöstä..... | 35 |
| Kuvio 4: Neuvojien kokemukset sähköisistä valtakirjoista ja kaupoista | 36 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Sisällönanalyysin pohjalta tehty kvantifiointi neuvojien avoimista vastauksista . | 37 |
| Taulukko 2: Sisällönanalyysin pohjalta tehty kvantifiointi esimiesten avoimista vastauksista | 38 |

Liitteet

| | |
|---|----|
| Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje | 51 |
| Liite 2: Kyselylomakkeen kysymykset neuvojille | 52 |
| Liite 3: Kyselylomakkeen kysymykset esimiehille | 53 |

Liite 1: Kyselylomakkeen saatekirje

KYSELY ASUNTOKAUPPA-NEUVOJIEN PEREHDYTYSTÄ KOSKIEN

Teen opinnäytetyötä Nordean asuntokauppakonttoreiden työntekijöiden perehdytykseen, sekä uuden perehdytyspaketin luomiseen liittyen. Kysely asuntokauppakonttoreiden työntekijöiden perehdytyksestä kattaa pääkaupunkiseudun asuntokauppakonttorit, joissa neuvojat tekevät täysipäiväisesti asuntokauppoihin liittyvää työtä. Kyselyn onnistumiseksi on tärkeää, että erilaisen taustan omaavat neuvojat vastaavat kyselyyn. Työ toteutetaan yhteistyössä Nordean ja Laurea Ammattikorkeakoulun kanssa.

Kaikki yksittäisen vastaajan tunnistamisen mahdollistavat tiedot poistetaan ennen aineiston luovuttamista Nordealle ja Laurea Ammattikorkeakoululle. Aineisto käsitellään niin, ettei yksittäisen henkilön vastauksia voi erottaa tuloksista.

Pyydän sinua vastaamaan linkin kautta kyselyyn viimeistään XX.XX.2020 mennessä. Vastaamiseen kuluu n. 15-20 minuuttia. Pääset vastaamaan kyselyyn alla olevasta linkistä.

(LINKKI KYSELYYN)

Lisätietoja

Krista Roslander / xxx@xxx.fi

esimies / xxx@xxx.fi

Kiitos jo etukäteen osallistumisesta!

Ystävällisin terveisin,

Krista Roslander

Liite 2: Kyselylomakkeen kysymykset neuvojille

Lomakkeen kysymykset asuntokauppoja tekeville työntekijöille:

1. Työkokemusvuodet pankissa (monivalinta, <2, 2-5, 5-10, >10)
2. Kokemus asuntokauppojen tekemisestä (monivalinta, <1, 1-2, 2-5, >5)
3. Aiempi kokemus ennen asuntokauppojen tekemistä (monivalinta + ”muu”)
4. Minkälaisen perehdytyksen sait siirtyessäsi asuntokauppakonttorin työntekijäksi?
(avoin vastaus)
5. Oletko käsitellyt työssäsi sähköisiä valtakirjoja? (kyllä, ei)
6. Kokemus sähköisistä asuntokaupoista, esim DIAS ja sähköiset kiinteistökaupat (kyllä, olen tehnyt muutaman kaupan, ei)
7. Kuinka tuttua sähköisen asuntokaupan tekeminen on sinulle? (monivalinta)
8. Jäikö perehdytyksestä puuttumaan mielestäsi jotain oleellista? Jos jäi, niin mitä?
(avoin vastaus)
9. Millaista tietoa kaupantekoon liittyen kaipaisit työhösi enemmän? (avoin vastaus)
10. Mikä on mielestäsi oleellisin ongelma asuntokauppojen tekijöiden perehdytyksessä, oli kyse sitten perinteisistä kaupoista tai sähköisistä kauposta? (avoin vastaus)
11. Mitä toiveita sinulla olisi perehdytyspaketille? (avoin vastaus)

Kyselylomakkeet ja niiden lähetyt toteutetaan käyttämällä Microsoft Forms-työkalua.

Liite 3: Kyselylomakkeen kysymykset esimiehille

Lomakkeen kysymykset asuntokauppoja tekevän tiimien esimiehille:

1. Montako työntekijää tekee asuntokauppoja tiimissäsi? (avoin vastaus)
2. Oletko itse tehnyt asuntokauppoja pankkiurasi aikana? (kyllä, ei)
3. Tekevätkö alaisuudessasi toimivat henkilöt sähköisiä asuntokauppoja, kuten Dias-kauppoja tai sähköisiä kiinteistökauppoja? (kyllä, ei)
4. Minkälaisissa asuntokaupan ongelmatilanteissa alaisuudessasi toimivat asuntokauppojen tekijät kaipaavat eniten huomiota? (avoin vastaus)
5. Minkälaiset kauppojen tekemiseen liittyvät kysymykset tuntuvat toistuvan useimmin? (avoin vastaus)
6. Koetko, että ongelmatilanteissa alaisuudessasi toimivat henkilöt pystyvät oman osaamisensa perusteella ratkaista tilanteen itsenäisesti? (asteikko 1-10)
7. Jos et koe alaisuudessasi työskentelevien neuvojien selviytyvän itsenäisesti, miksi? (avoin vastaus, ei pakollinen kysymys)
8. Koetko alaisuudessasi työskentelevien henkilöiden olevan osaamisensa osalta saman tasoisia? (asteikko 1-10)
9. Mikä on ollut mielestäsi hyödyllisin aiempi työkokemus asuntokauppaneuvojalle pankkityössä? (avoin vastaus)
10. Minkälaisia toiveita sinulla olisi perehdytyspaketille? (avoin vastaus)

Kyselylomakkeet ja niiden lähetyt toteutetaan käyttämällä Microsoft Forms-työkalua.